

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RETRIBUSI  
SAMPAH DALAM MENINGKATKAN KEBERSIHAN  
DITINJAU DALAM EKONOMI ISLAM  
(STUDI KASUS PERUMAHAN DI KECAMATAN TAMPAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE, Sy)**



**OLEH:**

**FERNANDA RIZAL**  
**NIM: 10825002742**

**PROGRAM S1  
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
1433 H / 2012 M**

## **ABSTRAK**

Salah satu pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan retribusi sampah, pelayanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menangani masalah sampah, karena sampah yang dihasilkan masyarakat akan dibawa jauh dari pemukiman. Namun di perumahan-perumahan yang akan penulis teliti terlihat bahwa sampah yang dihasilkan masyarakat sering terjadi penumpukkan dan keterlambatan dalam pengangkutannya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, yang mengambil lokasi pada perumahan yang ada di Kecamatan Tampan. Sedangkan sifat penelitian ini adalah observasional research dengan cara survey, artinya peneliti mengumpulkan data langsung ke lokasi penelitian, dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan penyebaran angket.

Dari hasil penelitian dapat diketahui, bahwa Persepsi masyarakat terhadap pelayanan retribusi sampah dalam meningkatkan kebersihan di perumahan Kecamatan Tampan kurang baik terutama pelayanan yang dilakukan langsung oleh pihak kelurahan. Hal ini dikarenakan sampah yang dihasilkan masyarakat sering terjadi keterlambatan pengangkutan yang dilakukan oleh pihak pekerja retribusi sampah. keterlambatan yang dilakukan disebabkan faktor ketidak puasan para perkerja terhadap gaji yang diterima dari pihak pemerintah daerah maka dari itu membuat para pekerja tidak serius menangani masalah sampah.maka dari itu pihak pemerintah daerah harus memperhatikan kembali para pekerja retribusi.

Pelayanan retribusi sampah dalam meningkatkan kebersihan ditinjau dalam Ekonomi Islam, belum memperlihatkan hasil yang maksimal. Di dalam pelayanan Ekonomi Islam yang penulis ketahui harus memperlihatkan sikap tanggung jawab, tepat waktu, istiqamah dan ikhlas dalam bekerja atau melayani. Hal ini belum tercermin oleh pihak retribusi sampah. maka dari itulah pihak retribusi sampah harus menanamkan sikap melayani yang dianjurkan dalam Ekonomi Islam agar pelayanan yang diberikan berdampak baik dan memuaskan bagi masyarakat banyak.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis. Akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam buat teladan ummat sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa besar dengan segenap pengorbanan, beliau berhasil mengantarkan ummat manusia kejalan yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi dengan judul **“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RETRIBUSI SAMPAH DALAM MENINGKATKAN KEBERSIHAN DITINJAU DALAM EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS PERUMAHAN DI KECAMATAN TAMPAN)”**, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy) pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan oleh berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis. Terutama kepada Ayahanda *Afrizal* dan Ibunda *zainab* tercinta yang dengan tulus dan tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan penuh baik materil maupun moril selama penulis kuliah di UIN SUSKA Riau. Semoga ayahanda dan ibunda selalu dalam lindungan rahmat dan karunia-Nya. Kemudian pada kesempatan ini penulis juga ingin menyatakan dengan penuh hormat ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: . :

1. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prof. Dr. H.M. Nazir MA beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
2. Bapak DR. H. Akbarizan, MA.M.Pd, Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum beserta jajarannya yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Bapak Mawardi, M.Si dan Sekretaris Jurusan Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag, serta staf Jurusan Ekonomi Islam, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu DRA. Murny.M. Pd yang telah memberikan bimbingan, arahan dan kemudahan selama penulisan skripsi ini.
5. Bapak/ Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan Ilmu-ilmunya kepada penulis, sehingga penulis bisa seperti ini mengerti apa yang belum penulis mengerti. Semua ilmu yang telah diberikan sangat berarti dan berharga demi kesuksesan penulis di masa mendatang.
6. Segenap keluargaku yang tercinta khususnya (adikku Firdaus, Annisa, Cindy, Hanif, Alfat, Firqi, Vito, Fathir, Faris, Tek Miah, Om Al, Tek Midah, Paetek Eri, Tante Meri, Tante Neta, Kak Ipit, K' Ovi, Nenek, Atuk, Bunda serta keluarga jauh maupun dekat, yang telah memberikan dukungan dan semangat menjelang selesainya skripsi ini

7. Kepada semua sahabat-sahabatku Robby, Yana, Susi dan Teman-teman di Lokal Ei 2 yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan bisa menambah khasanah ilmu pengetahuan. Terima Kasih.

Wassalmu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru

FERNANDA RIZAL

10825002742

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	iii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	v
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	vii
 <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Metode Penelitian .....	9
G. Sistematika Penulisan .....	12
 <b>BAB II   . GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Letak dan Geografis.....	14
B. Struktur Pemerintahan .....	15
C. Keadaan Penduduk & Mata Pencarian.....	20
D. Saranan Pendidikan.....	23
E. Visi dan Misi Dinas Kebersihan Kota Pekanbaru .....	24
F. Sistem dan Prosedur Kerja Dinas Kebersihan .....	25
 <b>BAB III TINJAUAN UMUM</b>	
A. Pergertian Persepsi.....	30
B. Pengertian pelayanan .....	30

C. Pengertian Pelayanan Publik .....	32
D. Pengertian Retribusi Sampah .....	36
1. Tugas dan Tanggung jawab Petugas Retribusi Sampah ...	38
2. Sistem Pemungutan Retribusi Sampah .....	40
3. Tarif Retribusi Sampah .....	41
E. Islam Tentang Kebersihan .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b>	
A. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan Pada Perumahan di Kecamatan Tampan .....	48
B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan Pada Perumahan di Kecamatan Tampan .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel II.1 Jumlah Penduduk Menurut Umur di Kecamatan Tampan.....	21
Tabel II.2 Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian di Kecamatan Tampan .....	22
Tabel II.3 Sarana Pendidikan di Kecamatan Tampan .....	23
Tabel IV.1 Jawaban Responden Terhadap Keberadaan Retribusi Sampah .....	50
Tabel IV.2 Jawaban Responden Terhadap Waktu Pemungutan Sampah	51
Tabel IV.3 Jawaban Responden Terhadap Kegiatan Pengangkutan Sampah Oleh Pegawai Retribusi sampah .....	52
Tabel IV.4 Jawaban Responden Terhadap Alternatif Pembuangan Sampah Apabila Terjadi Keterlambatan.....	54
Tabel IV.5 Jawaban Responden Terhadap Fasilitas Penampungan Sebelum Dilakukan Penjemputan Sampah .....	56
Tabel IV.6 Jawaban Responden Terhadap Jumlah Pegawai Yang Langsung Datang Dalam Pengangkutan Sampah.....	57
Tabel IV.7 Jawaban Responden Terhadap Jumlah Armada Yang Beroperasi Dalam Pengangkutan Sampah .....	58
Tabel IV.8 Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Dalam Kegiatan Retribusi Sampah.....	60
Tabel IV.9 Jawaban Responden Terhadap Kerutinan Masyarakat Dalam Pembayaran Retribusi Sampah.....	62
Tabel IV.10 Jawaban Responden Terhadap Tempat Pembayaran Iuran Retribusi Sampah .....	63



Tabel IV 11 Jawaban Responden Terhadap Unsur Petugas Dalam Pembayaran Iuran Retribusi Sampah.....	64
Tabel IV.12 Jawaban Responden Terhadap Sanksi Yang Diberikan Apabila Ada Warga Yang Tidak Mebayar Iuran Retribusi Sampah.....	65
Tabel IV.13 Jawaban Responden Terhadap Kegiatan Rutin Masyarakat Dalam Memperhatikan Lingkungan .....	67
Tabel IV.14 Jawaban Responden Terhadap Peran Pihak Kelurahan/ Kecamatan Dalam Melakukan Penyuluhan Ke Masyarakat.....	69

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

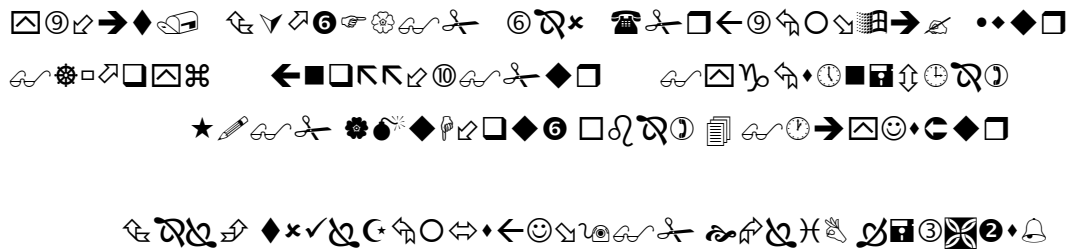
Manusia merupakan makhluk Allah SWT yang diciptakan dalam bentuk yang paling baik sesuai dengan hakikat wujud manusia, dalam kehidupan didunia manusia diberi amanah untuk memberdayakan seisi alam raya dengan sebaik-baiknya demi kesejahteraan seluruh makhluk. Islam adalah agama yang sempurna. Tidak ada satu hal yang luput dari arahan dan petunjuknya. Semua kandungan ajaran dalam Islam bertujuan untuk menjadikan umatnya hidup bahagia dan sejahtera di dunia dan akhirat. Salah satu aspek kehidupan yang menjadi perhatian Islam adalah thaharah, kesucian dan kebersihan.<sup>1</sup>

Dengan hidup sehat dan bersih kita akan terhindar dari berbagai penyakit, dengan demikian kita akan dapat bekerja dan beribadah dengan lancar dalam rangka menunaikan kewajiban kita sebagai hamba Allah yang bertaqwa kepadaNya. Islam juga memperhatikan kebersihan lingkungan yang ada di sekitar kita, karena sebagai agama yang menjadi rahmat bagi sekalian alam. Islam tidak akan membiarkan manusia merusak atau mengotori lingkungan sekitarnya, karena lingkungan itu sendiri akan sangat berpengaruh terhadap keselamatan manusia yang ada di sekitarnya.

---

<sup>1</sup> Yusmin Alim., *Lingkungan dan Kadar Iman Kita*, (Jakarta; Hidayatullah, 2006) h.19

Oleh sebab itu menjaga kebersihan lingkungan sama pentingnya dengan menjaga kebersihan diri. Dalam surat Surat Al-A'raaf ayat 56 yang berbunyi :



Artinya : *Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah Amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.*<sup>2</sup>

*Diriwayatkan dari Sa'ad bin Abi Waqas dari bapaknya, dari Rasulullah saw. : Sesungguhnya Allah SWT itu suci yang menyukai hal-hal yang suci, Dia Maha Bersih yang menyukai kebersihan, Dia Mahamulia yang menyukai kemuliaan, Dia Maha Indah yang menyukai keindahan, karena itu bersihkanlah tempat-tempatmu” (HR. Tirmizi)”*

Menjaga kebersihan lingkungan merupakan salah satu bentuk ibadah kita kepada Allah SWT karena Allah SWT menyukai keindahan dan keindahan itu bisa terwujud karena ada faktor kebersihan, tidak mungkin jika suatu tempat yang kotor akan terlihat indah. Walaupun kebersihan merupakan hal yang sepele dan mungkin semua orang bisa melakukannya akan tetapi merupakan hal yang sulit jika tidak dibiasakan sejak dini terutama dari diri sendiri. Jadi pola pembiasaan merupakan factor yang paling penting juga dalam usaha menciptakan kebersihan lingkungan. Hadist tentang keberihan :

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahnya*, (Bandung : Al-Ma'rif), Hal 76

## يُحِبُّ نَظِيفٌ

Artinya :Sesungguhnya Allah itu bersih, Ia cinta kebersihan ( HR Turmudzi )

Kebersihan membawa banyak manfaat bagi kehidupan manusia. Sebaliknya, kotor akan membawa banyak akibat buruk dalam kehidupan.<sup>3</sup> Orang yang dapat menjaga kebersihan badan, pakaian, dan tempat (lingkungannya) akan dapat merasakan hidup nyaman. Sebaliknya, kalau orang menganggap remeh masalah kebersihan, maka akan merasa terganggu baik oleh penyakit maupun akibat buruk lain seperti polusi udara, pencemaran air dan banjir. Bagaimana arahan dari ajaran Islam tentang masalah kebersihan, Rasulullah saw melalui berbagai haditsnya mengajarkan agar umat Islam menjadi pelopor dalam hal menjaga kebersihan. Baik kebersihan badan, pakaian, maupun lingkungan.

Salah satu hal yang paling sering muncul di masyarakat adalah mengenai sampah. Sampah memberi dampak yang sangat tidak baik bagi lingkungan hal ini akan berdampak pada masyarakat yang berada disekitarnya. Hampir setiap tempat di Indonesia, sistem pembuangan sampah dilakukan secara *dumping* tanpa ada pengelolaan lebih lanjut. Sistem pembuangan sampah semacam itu selain memerlukan lahan yang cukup luas juga menyebabkan pencemaran udara, tanah dan air selain lahannya juga

---

<sup>3</sup> Alim Yusmin. *Lingkungan dan Kadar Iman Kita*, Hidayatullah.com, 27 Juni 2006

dapat menjadi tempat berkembangbiaknya agen dan vektor penyakit menular.<sup>4</sup>

Penyebab terjadinya masalah pada sampah yaitu pertama kurang tersedianya tempat sampah yang memadai dan kelayakannya untuk dipakai. Tempat sampah merupakan hal yang penting dalam menangani merebaknya sampah di setiap tempat. Kurangnya tempat sampah sering menjadi kendala menumpuknya sampah di berbagai tempat. Kedua, pembuangan sampah yang sembarangan. Banyak masyarakat kita yang sekarang ini kurang peduli terhadap kebersihan lingkungan, misalnya pembuangan sampah yang sembarangan, yang dilakukan sembarang tempat menyebabkan banjir misalnya pembuangan sampah di sungai. Ketiga, kurang kesadaran diri dan keempat Belum ada aturan yang melarang pembuangan sampah.

Maka dari itu sangat dibutuhkan Pengelolaan sampah suatu kota yang bertujuan untuk melayani sampah yang dihasilkan penduduknya, yang secara tidak langsung turut memelihara kesehatan masyarakat serta menciptakan suatu lingkungan yang bersih, baik dan sehat. Pemukiman seperti pedesaan memiliki kepadatan penduduk yang masih sangat rendah, maka pembuangan sampah masih bisa dilakukan secara sederhana (gali urug). Namun tidak demikian halnya di kota karena kepadatan penduduk sehingga tidak ditemukan lagi lahan yang kosong untuk pembuangan sampah, sampah harus dibawa keluar dari pemukiman penduduk dan harus dikelola secara serius.

---

<sup>4</sup> Arif Sumantri, *Kesehatan Lingkungan dan Perspektif Islam*, (Jakarta:Kencana,2010), cet . ke-1,h.9

Pengelolaan sampah menghadapi banyak kendala terutama semakin besarnya timbunan sampah yang dihasilkan masyarakat baik produsen maupun konsumen, serta tempat pembuangan sampah itu sendiri. Hal ini diakibatkan semakin padatnya daerah pemukiman dan semakin sempitnya tanah kosong. Untuk itu diperlukan kegiatan pengumpulan, pengangkutan, dan pembuangan sampah yang akan membutuhkan anggaran yang semakin besar. Apabila anggaran yang dibutuhkan tidak mencukupi akan menimbulkan banyak masalah operasional seperti sampah yang tidak terangkut, fasilitas yang tidak memenuhi syarat, dan cara pengoperasian fasilitas yang tidak mengikuti ketentuan teknis.

Untuk pengelolaan sampah yang baik, juga diperlukan suatu sistem yang tepat. Hal itu dapat diusahakan dengan sistem pengelolaan yang dilengkapi dengan peraturan, pembiayaan serta peralatan penunjang dan ditambah dengan kesadaran masyarakat yang cukup tinggi.

Pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru bertujuan untuk memberikan pelayanan kebersihan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan kebersihan tersebut sudah dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru, namun demikian untuk melihat sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan, maka perlu dilakukan suatu penelitian yang terjadi dilapangan.

Sampah merupakan masalah yang tidak dapat diabaikan, karena di dalam semua aspek kehidupan selalu menghasilkan sampah. Sampah akan terus bertambah seiring dengan banyaknya aktifitas manusia dan semakin

besarnya jumlah penduduk di Indonesia. Pengelolaan sampah meliputi pewadahan, pengumpulan, pemindahan, pengangkutan, pengolahan dan pembuangan akhir.<sup>5</sup>

Dalam ilmu kesehatan lingkungan suatu pengelolaan sampah dianggap baik jika sampah tersebut tidak menjadi tempat berkembang biaknya bibit penyakit serta sampah tersebut tidak menjadi medium perantara menyebar luasnya suatu penyakit. Syarat lainnya yang harus terpenuhi dalam pengelolaan sampah ialah tidak mencemari udara, air dan tanah juga tidak menimbulkan bau (segi estetis),serta tidak menimbulkan kebakaran dan lain sebagainya. Sehingga jelaslah bahwa pengelolaan dari sampah itu sangat diperlukan sekali untuk menjaga kelestarian lingkungan dan kesehatan masyarakat itu sendiri.<sup>6</sup>

Beberapa upaya telah ditempuh Pemerintah Kota Pekanbaru terutama di bagian Dinas Kebersihan mulai pengeporasian retribusi sampah serta penambahan sarana dan prasaran. Sejumlah TPS maupun bak sampah terus ditambah dan disediakan di beberapa lokasi dengan pola menyerahkan pengadaannya kepada masing-masing kelurahan. Pengangkut sampah seperti becak sampah dan truk sampah, juga turut ditambah. Dinas Kebersihan juga berupaya memasuki perumahan-perumahan yang ada di Pekanbaru dengan mengoperasikan retribusi sampah yang dilakukan setiap hari.

---

<sup>5</sup> Slamet Riyadi, 1986. *Pengantar Kesehatan Lingkungan*. (Surabaya; Usaha Nasional karya indah,2008), hal 24

<sup>6</sup> Harahap, A, dkk. 1997. *Islam dan Lingkungan Hidup*, (Jakarta;Yayasan Swarna Bhumi,2007), h 8

Kebijakan pemerintah juga sangat diperlukan dalam masalah ini, karena masyarakat juga belum sadar terhadap dampak yang akan ditimbulkan oleh sampah, Masih ada masyarakat yang membuang sampah sembarangan walaupun sudah adanya pelayanan retribusi sampah yang diadakan, masyarakat tetap memilih membuang sampah sembarangan. Maka dari itu pemerintah harus bijak terhadap peraturan mengenai pembuangan sampah dan sanksi yang diberlakukan harus tegas.

Menurut pra riset yang telah dilakukan mengenai pelayanan retribusi sampah masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak retribusi sampah yaitu sering terjadi keterlambatan dalam pengangkutannya yang mengakibatkan sampah yang dihasilkan masyarakat mengalami penumpukkan. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian ini yang akan menjelaskan sejauh mana kinerja yang diberikan dan peran serta pihak yang terkait dalam menanggulangi masalah sampah ini, yang akan penulis teliti di Kecamatan Tamparuli yang akan dituangkan dalam penulisan dengan judul ***“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RETRIBUSI SAMPAH DALAM MENINGKATKAN KEBERSIHAN DITINJAU DALAM EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS PERUMAHAN DI KECAMATAN TAMPAN)***

## **B. Batasan Masalah**



Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini pada “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan ditinjau Dalam Ekonomi Islam (Studi Kasus Perumahan di Kecamatan Tampan)”

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengambil beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Persepsi Masyarakat terhadap pelayanan retribusi sampah dalam meningkatkan kebersihan pada perumahan di Kecamatan Tampan ?
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap keberadaan layanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan pada perumahan di Kecamatan Tampan ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan retribusi sampah dalam meningkatkan kebersihan pada perumahan di Kecamatan Tampan.
2. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap keberadaan layanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan pada perumahan di Kecamatan Tampan.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini sebagai tugas dan syarat untuk meraih gelar sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy) pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Sebagai masukan bagi pihak pengelola retribusi sampah dalam meningkatkan pelayanan supaya lebih memuaskan masyarakat perumahan di Kecamatan Tampan.
3. Merupakan tambahan info bagi yang bermanfaat bagi pembaca yang berkepentingan dan sebagai salah satu sumber referensi bagi kepentingan keilmuan dalam mengatasi masalah yang sama/ terkait dimasa yang akan datang.

#### **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, yang mengambil lokasi pada Perumahan yang ada di Kecamatan Tampan. Sedangkan sifat penelitian ini adalah observasional research dengan cara survey, artinya peneliti mengumpulkan data langsung ke lokasi penelitian, dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa wawancara dan penyebaran angket.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini penulis dilakukan di kota Pekanbaru, yakni terhadap masyarakat perumahan yang ada di Kecamatan Tampan adapun alasan penulis memilih lokasi ini adalah :

- a. Saat ini masalah sampah sangat berkembang dan sangat susah untuk di selesaikan dalam lingkungan masyarakat.
- b. Perlu adanya pengkajian terhadap pelayanan retribusi sampah tersebut dari segi Ekonomi Islam.
- c. Dapat terjangkau serta pelayanan retribusi sampah sudah banyak memasuki perumahan-perumahan yang ada di Kecamatan Tampan dan memudahkan bagi penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak Dinas Kebersihan dan masyarakat di perumahan Kecamatan Tampan sedangkan objeknya adalah Persepsi masyarakat Terhadap Pelayanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan ditinjau Dalam Ekonomi Islam (Studi Kasus Perumahan di Kecamatan Tampan)

### 4. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah perumahan yang ada di Kecamatan Tampan yang berjumlah 351 perumahan. Karena perumahan di Kecamatan Tampan terlalu banyak, maka penulis mengambil 8 perumahan yang dibagi dalam perumahan elite (menengah) yaitu perumahan Resty graha lestari, villa melati permai, dan villa alamanda sedangkan

perumahan standar yaitu perumahan nuansa residence 1, nuansa residence 2, PMKI suka karya, melur dan Taman karya .tiap-tiap perumahan diwakili 8 responden menjadi 80 responden Metode yang penulis pakai adalah *random sampling* yaitu mengambil sebagian dari populasi sebagai sampel.

#### 5. Sumber data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data primer yaitu data yang secara langsung berhubungan dengan responden yang diteliti, yang menjadi sumber dari data primer adalah masyarakat perumahan Kecamatan Tampan.
- b. Data sekunder yaitu data pendukung bagi penelitian yang dilakukan berupa data yang diambil dari beberapa buku dan internet yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

#### 6. Metode pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui cara dan tahapan sebagai berikut :

- a. Wawancara Yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden guna melengkapi data-data yang diperlukan tentang perrsepsi masyarakat terhadap pelayanan retribusi sampah dalam meningkatkan kebersihan pada perumahan di Kecamatan Tampan ditinjau dalam Ekonomi Islam.

- b. Observasi Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Tujuannya adalah untuk lebih mengetahui keadaan sesungguhnya terjadi di lapangan.
- c. Angket Yaitu memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada masyarakat perumahan di Kecamatan Tampan.

#### 7. Metode Penulisan

- a. Deduktif adalah menarik kesimpulan dari yang bersifat umum kepada yang khusus, yakni sesuai dengan hasil penelitian mengenai pelayanan retribusi sampah dalam meningkatkan kebersihan.
- b. Induktif adalah dengan mengumpulkan data-data yang bersifat khusus yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
- c. Deskriptif adalah menggambarkan fakta yang ditemui di lapangan, sesuai dengan permasalahan yang dibahas, yakni tentang pelayanan retribusi sampah dalam meningkatkan kebersihan.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini, penulis menyusunnya secara sistematika dalam lima bab, yaitu sebagai berikut :

- Bab I : Pendahuluan, yang Memberikan uraian tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.
- Bab II Gambaran Lokasi Penelitian yang meliputi Letak dan Geografis Kecamatan Tampan, Struktur Pemerintahan Kecamatan Tampan,

Keadaan Penduduk dan mata Pencarian, Sarana Pendidikan Kecamatan Tampan dan Sistem dan Prosedur kerja Dinas Kebersihan Pekanbaru.

Bab III Tinjauan Teoritis, meliputi Pengertian Persepsi, Pengertian Pelayanan, Pengertian Pelayanan Publik, Pengertian Retribusi Sampah dan Islam Tentang Kebersihan

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas hasil penelitian dan pembahasan mengenai Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan retribusi sampah dalam meningkatkan kebersihan pada perumahan di Kecamatan Tampan, dan bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap keberadaan layanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan pada perumahan di Kecamatan Tampan.

BAB V Kesimpulan dan saran, yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Letak dan Geografis Kecamatan Tampan**

Kecamatan tampan yang menjadi objek penelitian adalah salah 1 dari 12 kecamatan yang ada di kota Pekanbaru, yang mana dulunya adalah bagian dari wilayah Kabupaten Kampar. Kemudian pada tahun 1987 status wilayah ini berubah dan masuk kedalam wilayah kota Pekanbaru. Kecamatan Tampan merupakan salah satu dari kecamatan baru sebagai realisasi pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tentang perubahan batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dengan Kabupaten kampar pada tanggal 14 Mei 1988. Luas wilayah kecamatan Tampan 199.792 km<sup>2</sup>. Yang terdiri dari 4 kelurahan yaitu :

- a. Kelurahan Sidomulya Barat
- b. Kelurahan Delima
- c. Kelurahan Simpang Baru
- d. Kelurahan Tuah Karya

Secara geografis, batas-batas wilayah kecamatan Tampan adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Rumbai
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar
- c. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Bukit Raya

d. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

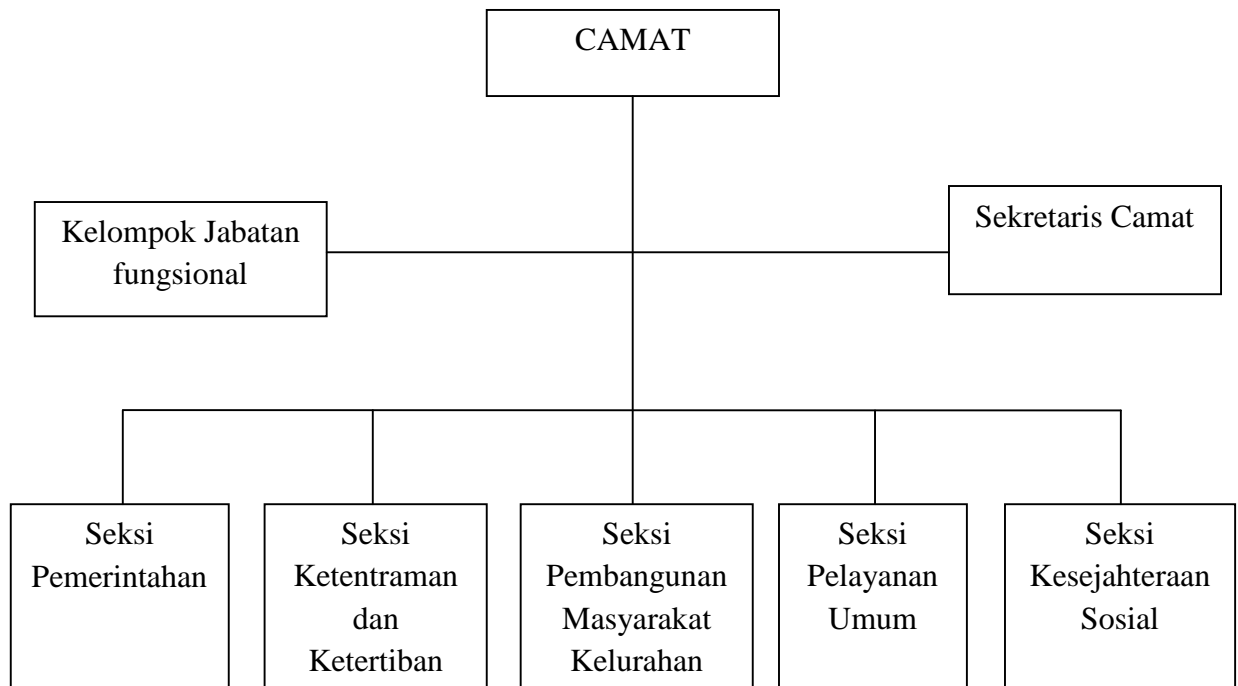
Wilayah Kecamatan Tampan keadaan tanahnya berupa daratan dan rawa-rawa. Adapun jenis tanahnya adalah agromorsal, jenis tanah tersebut lebih cocok penggunaannya sebagai usaha pertanian tanaman pangan, tambak, perikanan darat, peternakan unggas dan sebagainya. Namun, hanya sedikit mengembangkan usahanya di bidang pertanian dan peternakan. Sebagian masyarakat Kecamatan Tampan memiliki mata pencaharian sebagai pegawai negeri sipil dan pedagang. Jadi potensi tanah untuk dijadikan ladang pertanian selama ini kurang diperhatikan.

## **B. Struktur Pemerintah Kecamatan Tampan**

Dalam upaya mewujudkan visi dan misi Kecamatan Tampan kota Pekanbaru, Kecamatan Tampan juga memiliki struktur organisasi. Melalui struktur organisasi ini tertata dengan jelas pembagian kerja masing-masing seksi atau bidang yang terdapat dalam struktur organisasi tersebut. Selain itu juga untuk mencapai produktifitas dan efektifitas penyelenggaraan urusan pemerintah kecamatan maka disusun rencana kerja sesuai dengan tugas camat sebagai perangkat daerah yang melaksanakan administrasi pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada struktur organisasi Kecamatan Tampan berikut ini :



**Gambar 1 struktur organisasi Pemerintah Kecamatan Tampan kota  
Pekanbaru.**



Sumber data : kantor Camat Tampan kota Pekanbaru 2012

Dari gambar struktur organisasi pemerintah Kecamatan Tampan kota pekanbaru dapat dijelaskan uraian tugas sebagai berikut :

**Uraian Tugas :**

1. Camat mempunyai tugas membantu walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan. Dalam rangka menjalankan tugas-tugas tersebut camat mempunyai fungsi sebagai berikut :
  - a. Pelaksanaan pelimpahan wewenang sebagian kewenangan pemerintah kotamadya.

b. Pelayanan penyelenggaraan kecamatan

Untuk melaksanakan fungsi Camat sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya maka Camat berwenang untuk :

- a. Penyelenggaraan tugas-tugaspemerintah umum, pembinaan politik dalam negeri.
- b. Pembinaan pemerintah kelurahan
- c. Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah
- d. Pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi, distribusi dan pembinaan sosial.

2. Sekretaris Camat mempunyai tugas membantu camat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan. Dengan uraian tugas sebagai berikut :

- a. Perencanaan dan pengendalian serta evaluasi tertib administrasi perkantoran
- b. Melaksanakan urusan administrasi keuangan
- c. Pengendalian surat-surat dan nota dinas
- d. Pengendalian semua urusan kepegawaian
- e. Pengendalian urusan perlengkapan
- f. Pengendalian urusan rumah tangga
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan camat.

3. Seksi pemerintah mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan dan pengembangan urusan otonomi daerah

- b. Melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembinaan terhadap pemerintahan kelurahan
  - c. Melaksanakan administrasi kependudukan dan catatan sipil
  - d. Melaksanakan administrasi monografi dan peta wilayah kecamatan dan kelurahan
  - e. Melaksanakan pembinaan sosial politik
  - f. Melaksanakan administrasi dan penertiban administrasi pertanahan
  - g. Mengerjakan buku harian camat.
4. Seksi ketentraman dan ketertiban mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan dan ketentraman serta ketertiban umum
  - b. Melaksanakan tugas-tugas polisi pamong praja
  - c. Pembinaan dan penertiban tempat-tempat usaha dan domisili
  - d. Penertiban dan penegakan peraturan daerah
  - e. Melakukan pendataan dan penertiban usaha-usaha perdagangan dan industri
  - f. Melakukan operasi penertiban pelaksanaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3)
  - g. Pembinaan kerukunan hidup masyarakat
  - h. Mengawasi asset-asset pemerintah
  - i. Pembinaan perlindungan masyarakat
  - j. Pembinaan tempat-tempat usaha pariwisata.

5. Seksi pembangunan masyarakat kelurahan mempunyai tugas yaitu sebagai berikut :

- a. Merencanakan pembinaan masyarakat baik fisik baik non fisik
- b. Pembinaan produksi dan distribusi usaha-usaha masyarakat
- c. Merencanakan dan melaksanakan urusan bidang lingkungan hidup
- d. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang pelayanan umum
- e. Pembinaan dan pengurusan izin mendirikan bangunan
- f. Pembinaan perekonomian rakyat
- g. Merencanakan dan melaksanakan forum komunikasi pembangunan
- h. Membina dan memotivasi fasilitas masyarakat dalam bidang pembangunan dan pelaksanaan k3
- i. Pembinaan industri, perdagangan penanaman modal
- j. Melaksanakan tugas-tugas bidang perhubungan
- k. Pembinaan dan pemberdayaan FK-LPM (Lembaga Pemberdayaan Masyarakat)

6. Seksi pelayanan umum mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Merumuskan dan melaksanakan program k3 serta saran dan prasarana umum
- b. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan umum intern dan ekstern
- c. Melaksanakan pelayanan di bidang kepegawaian
- d. Pelayanan pajak bumi dan pembangunan
- e. Pelayanan pendapatan daerah

- f. Pelayan bidang penerangan
- g. Pelayanan bidang kebersihan kantor
- h. Pelayanan administrasi ketatausahaan kantor dan arsip

7. Seksi kesejahteraan sosial mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan dibidang sosial, kependudukan, peranan wanita dan olahraga
- b. Melakukan pembinaan kehidupan beragama
- c. Melaksanakan penyusunan program pembinaan dibidang sosial, kependudukan, peranan wanita dan olahraga
- d. Membina organisasi-organisasi kepemudaan dan wanita
- e. Membina dharma wanita, PKK dan majlis taklim
- f. Merencanakan dan membina kehidupan koperasi
- g. Melaksanakan urusan ketenaga kerjaan
- h. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan keluarga berencana (KB)
- i. Melaksanakan urusan penanggulangan anak nakal, korban narkoba, WTS, waria dan gelandangan
- j. Melaksanakan urusan penanggulangan bencana alam.

**C. Keadaan penduduk dan mata pencarian Kecamatan Tampan**

Keadaan penduduk di Kecamatan Tampan berjumlah sekitar 115.721 jiwa diperkirakan pada tahun 2011, yang terdiri dari 58.214 pria dan 57.502 wanita. Sedangkan jumlah kepala keluarga yakni diperkirakan berjumlah sebanyak 28.458 KK. Untuk mengetahui perincian jumlah penduduk di

kecamatan Tampan berdasarkan kelompok umurnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**TABEL I**  
**JUMLAH PENDUDUK MENURUT KELOMPOK UMUR**  
**KECAMATAN TAMPAN**

<b>NO</b>	<b>Kelompok Umur</b>	<b>Jumlah (Jiwa)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	0-4	8.269	7.14%
2	5-9	9.313	8.04%
3	10-14	7.041	6.01%
4	15-19	30.680	26.5%
5	20-24	7.534	6.51%
6	25-29	9.362	8.09%
7	30-34	8.194	7.08%
8	35-39	6.888	5.95%
9	40-44	6.983	6.03%
10	45-49	5.688	4.91%
11	50-54	4.798	4.14%
12	55-59	4.662	4.02%
13	60-64	2.345	2.02%
14	65-69	1.969	1.70%
15	70-74	1.279	1.10%
16	75 Keatas	716	0.61%
Jumlah		115.721	100%

Sumber data : *Kantor Camat Tampan kota Pekanbaru 2012*

Dari data tersebut dapat terlihat dimana komposisi penduduk kecamatan Tampan kota Pekanbaru yang terbesar yakni yang berada pada kelompok umur 15-19 tahun yaitu sebanyak 30.680 jiwa dengan persentase 26.5%. dan kelompok umur 25-29 tahun berada pada posisi kedua yaitu sebanyak 9.362% dengan persentase 8.09%, sehingga dapat disimpulkan bahwa komposisi penduduk di kecamatan tampan sangat potensial untuk menjadi generasi penerus yang mampu mengembangkan pembangunan.

Sedangkan ditinjau dari mata pencarian penduduk pada umurnya di kecamatan tampan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**TABEL II**  
**PENDUDUK BERDASARKAN MATA PENCARIAN DI**  
**KECAMATAN TAMPAN**

<b>No</b>	<b>Mata Pencarian</b>	<b>Jumlah(jiwa)</b>
1	Pensiunan	2.233
2	Wiraswasta	12.493
3	Pegawai swasta	954
4	Pegawai Negeri Sipil(PNS)	19.721
5	Petani	2,851
6	Pengrajin	1.673
7	Buruh	2.071
8	Pedagang	4.460
9	Nelayan	60
10	Tukang lepas	8.921
11	Peternak	11
12	Lain-lain	1.998
Jumlah		57.446

Sumber data : *Kantor Camat Tampan kota Pekanbaru 2012*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pada umumnya penduduk yang berdomisili di kecamatan Tampan adalah penduduk yang memiliki mata pencarian sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu sebanyak 19.721 orang yang artinya kebanyakan penduduk di kecamatan Tampan berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dan yang memiliki mata pencarian paling sedikit adalah peternak yaitu hanya 11 orang. Kondisi ini mengakibatkan

pihak pemerintah kota Pekanbaru memusatkan perhatian dibidang perdagangan dan perumahan serta pembangunan ruko. Hal ini dapat dilihat dari sepanjang ruas jalan H.R Soebrantas, dapat dijumpai berdirinya beberapa ruko dan kompleks perumahan di Kecamatan Tampan, yang pertumbuhannya dan pengembangannya berjalan sangat pesat.

#### **D. Sarana Pendidikan Kecamatan Tampan**

Pendidikan sebagai prioritas utama dari pembangunan pengembangan sumber daya manusia. Untuk itu dibutuhkan sarana pendidikan yang memadai seperti sekolah dan lembaga tinggi pendidikan.

Ditinjau dari tingkat pendidikan menunjukkan bahwa penduduk di kecamatan Tampan pada umumnya tamatan Sekolah Dasar(SD) dan ini sebagai rendahnya kualitas sumber daya manusia di Kecamatan Tampan. Dan untuk menunjang mutu pendidikan di Kecamatan Tampan maka dibangunlah sarana pendidikan seperti terlihat pada tabel berikut ini :

**TABEL III**  
**SARANA PENDIDIKAN DI KECAMATAN TAMPAN**

<b>No</b>	<b>Sarana Pendidikan</b>	<b>Jumlah(jiwa)</b>	<b>Persentase</b>
1	TK	12	11.5%
2	SD	60	57.1%
3	SLTP	13	12.4%
4	SLTA	14	13.3%
5	Akademi	4	3.8%
6	Perguruan Tinggi	2	1.9%
Jumlah		105	100%



Sumber data : *Kantor Camat Tampan kota Pekanbaru 2012*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sarana pendidikan yang paling banyak dimiliki Kecamatan Tampan adalah Sekolah Dasar (SD) dengan Persentase 57.1% yang terdiri dari SD inpres, SD swasta dan MDA.

Sarana pendidikan SLTA sebanyak 14 buah dengan persentase 13.35% sedangkan SLTP sebanyak 13 buah dengan persentase 12.4% dan TK sebanyak 12 buah dengan persentase 11.5% serta Akademi sebanyak 4 buah dengan persentase 3.8% sedangkan perguruan tinggi di kecamatan Tampan sebanyak 2 buah dengan persentase 1.9%.

#### **E. Misi dan Visi Dinas Kebersihan Kota Pekanbaru**

##### **1. Visi**

Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai kota terbersih, hijau, indah dan gemerlap menuju kota metropolitan yang madani.

##### **2. Misi**

- Menjadikan Kota Pekanbaru Sebagai Kota Terbersih
- Menjadikan Kota Pekanbaru Sebagai Kota Hijau
- Kota Pekanbaru Sebagai Kota Yang Indah
- Kota Pekanbaru Sebagai Kota Yang Gemerlap
- Kota Pekanbaru Sebagai Kota Yang Madani

- Kota Pekanbaru Sebagai Kota Metropolitan.<sup>7</sup>

## **F. Sistem dan Prosedur Kerja Dinas Kebersihan Kota Pekanbaru.**

### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas bertanggung jawab kepada Walikota untuk menyelenggarakan kebijakan teknis urusan Pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kebersihan.

### **3. Sekretaris**

Sekretaris bertanggung jawab kepada Kepala Dinas untuk pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi kesekretariatan Dinas yang meliputi administrasi umum, kepegawaian, keuangan, dan penyusunan program Dinas Kebersihan Kota Pekanbaru.

### **4. Sub Bagian Umum**

Kepala Sub Bagian umum yang bertanggung jawab kepada sekretaris untuk penyusunan rencana kegiatan pengelolaan, administrasi umum, pengelolaan administrasi kepegawaian, dan pelaporan pelaksana tugas Dinas Kebersihan Kota Pekanbaru.

### **5. Sub Bagian Keuangan**

Sub Bagian Keuangan bertanggung jawab kepada sekretaris untuk penyusunan rencana, program, sub bagian keuangan, penyusunan pengelolaan administrasi keuangan, penyusunan laporan keuangan, penyiapan bahan pembinaan, pengawasan dan pengendalian.

### **6. Sub Bagian Penyusunan Program**

---

<sup>7</sup> Sukri (Seksi Kebersihan Lingkungan), *Wawancara*, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru 12 November 2012.

Kepala Sub Bagian bertanggung jawab kepada sekretaris untuk penyusunan program dan pengumpulan bahan petunjuk teknis lingkup penyusunan rencana dan program Dinas.

#### 7. Bidang Pengembangan dan Pengawasan

Kepala Bidang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas untuk penyusunan rencana kegiatan bidang pengembangan dan pengawasan dan penyusunan petunjuk teknis lingkup pengembangan sarana dan prasarana, penyuluhan, dan pengawasan kebersihan.

#### 8. Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana

Kepala Seksi bertanggung kepada Kepala Bidang Pengembangan dan Pengawasan untuk penyiapan rencana program, segala kegiatan pengembangan sarana dan prasarana, pengumpulan pengelolaan bahan dan data koordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait.

#### 9. Seksi Penyuluhan.

Kepala Seksi bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengembangan dan Pengawasan untuk penyusunan penyuluhan kebersihan dan pengumpulan pengolahan data lingkup materi penyuluhan kebersihan.

#### 10. Seksi Pengawasan

Kepala Seksi bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengembangan dan Pengawasan untuk pengumpulan bahan dan data pelaksana pengawasan rutin, berkala, dan insendental terhadap penyapuan, pengumpulan, pemilahan, pengangkutan dan pengolahan sampah.

#### 11. Bidang Operasional

Kepala Bidang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas untuk pelaksana pembinaan, pengendalian dan pengkoordinasian kegiatan Seksi Operasional Pekanbaru I, II, dan III, mulai dari pewadahan, penyapuan, pengumpulan, pemilahan, pengangkutan dan pembuangan akhir.

a. Seksi Operasional Wilayah I

Kepala Seksi bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Operasional untuk penyiapan pelaksanaan pengkoordinasian seluruh kegiatan operasional wilayah I, mulai dai pewadahan, penyapuan, pengumpulan, pemilahan, pengangkutan dan pembuangan akhir.

b. Seksi Operasional Wilayah II

Kepala Seksi bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Operasional untuk penyiapan pelaksanaan pengkoordinasian seluruh kegiatan operasional wilayah II, mulai dari pewadahan, penyapuan, pengumpulan, pemilahan, pengangkutan dan pembuangan akhir.

c. Seksi Operasional Wilayah III

Kepala Seksi bertanggung kepada Kepala Bidang Operasional untuk penyiapan pelaksanaan pengkoordinasian seluruh kegiatan operasional wilayah III, mulai dari pewadahan, penyapuan, pengumpulan, pemilahan, pengangkutan dan pembuangan akhir.

12. Bidang Retribusi

Kepala Seksi bertanggung jawab kepada Kepala Dinas untuk melaksanakan penagihan retribusi pelayanan kebersihan yang ditetapkan di wilayah penagihan Wilayah I, II, dan III.

a. Seksi Penagihan Wilayah I

Kepala Seksi bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Retribusi untuk penyusunan bahan pelaksanaan penagihan, pengutipan, penyetoran retribusi wilayah I serta pendapatan potensi wajib retribusi sampah (WRS) dan membuat laporan harian, mingguan, bulanan, triwulan, tahunan, realisasi hasil pengutipan pelayanan retribusi kebersihan.

b. Seksi Penagihan Wilayah II

Kepala Seksi bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Retribusi untuk penyusunan bahan pelaksanaan penagihan, pengutipan, penyetoran retribusi wilayah II serta pendapatan potensi wajib retribusi sampah (WRS) dan membuat laporan harian, mingguan, bulanan, triwulan, tahunan, realisasi hasil pengutipan pelayanan retribusi kebersihan.

c. Seksi Penagihan Wilayah III

Kepala Seksi bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Retribusi untuk penyusunan bahan pelaksanaan penagihan, pengutipan, penyetoran retribusi wilayah III serta pendapatan potensi wajib retribusi sampah (WRS) dan membuat laporan harian, mingguan, bulanan, triwulan, tahunan, realisasi hasil pengutipan pelayanan retribusi kebersihan.

13. Bidang Perawatan

Kepala Bidang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas untuk pelaksanaan perawatan terhadap kendaraan, truck sampah, becak/gerobak sampah, alat-alat berat, sarana dan prasarana serta perencanaan penempatan Pool kendaraan mobil Dinas.

## BAB III

### TINJAUAN UMUM

#### A. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, menfokuskan dan sebagainya. Hal itu disebut sebagai kemampuan untuk mengorganisasikan dan pengamatan.<sup>8</sup>

Dalam kamus besar bahasa Indonesia persepsi merupakan tanggapan (penerima) langsung dari suatu serapan / proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya.<sup>9</sup>

Persepsi merupakan suatu proses yang diketahui oleh penginderaan, penginderaan merupakan suatu proses diterimanya stimulasi (rangsangan) oleh individu melalui alat penerima yaitu indra, diteruskan oleh syarat ke otak merupakan pusat susunan syarat dan proses selanjutnya disebut proses persepsi.

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa persepsi merupakan suatu pengalaman terhadap suatu objek peristiwa ataupun hubungan-hubungan yang diperoleh seseorang, kemudian disimpul dan ditafsirkan. Proses persepsi akan tetap berlangsung selama manusia mengenal lingkungannya setiap kali kita berinteraksi dengan lingkungan akan memberikan respon atau reaksi baik

---

<sup>8</sup> Sarlito Wirawan Surwono, *Pengantar Umum psikologi* (Jakarta : Bulan Bintang, 1982) h. 863

<sup>9</sup> Departemen Pendidikan nasional, *kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Balai Pustaka, 2005) h. 863

berupa tingkah laku, pendapat, sikap/ ide menurut intervensi masing-masing individu.

Dengan demikian persepsi/ tanggapan yang diberikan masing-masing individu tidak selalu sama walaupun yang dilakukan pada saat yang bersamaan. Setiap orang akan memberikan interpretasi yang berbeda tentang apa yang dibuat dan dialaminya.

Dengan uraian diatas, sebelum proses persepsi berlangsung terlebih dahulu dimulai dengan proses penginderaan yaitu pada saat individu menerima rangsangan melalui alat indra maka alat penginderaan telinga, alat pendengaran, hidung sebagai alat penerimaan, lidah sebagai alat pengecap, kulit terutama pada telapak tangan sebagai alat peraba yang semuanya ini merupakan alat indra yang digunakan untuk menerima stimulasi rangsangan dari luar individu. Dengan hal tersebut persepsi merupakan alat indra yang menghubungkan antara individu dengan dunia luarnya.

Berdasarkan sejumlah pendapat dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian persepsi mencakup dimensi pengamatan proses penerimaan rangsang menurut kacamata yang berbeda artinya setiap masyarakat berpendapat berbeda terhadap pelayanan yang diberikan pihak retribusi sampah.



## B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Menurut Moenir pelaksanaan pelayanan dapat diukur dan dapat ditetapkan standarnya, baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen maka dapat direncanakan, dilaksanakan dan diawasi serta dievaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>10</sup>

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau proses yang berlangsung secara berkesinambungan atau terus menerus dalam interaksi antara seseorang dan orang lain dan memberikan kepuasan pelanggan atas kerja yang dilakukan.

Pelayanan yang baik akan dapat menciptakan simpati dari masyarakat sehingga akan menimbulkan kepercayaan. Dengan adanya kepercayaan masyarakat, sistem kinerja pelayanan akan menjadi lebih lancar. Kualitas

---

<sup>10</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h 27

pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>11</sup>

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.<sup>12</sup>

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan, setiap perusahaan perlu menjaga citra positif terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas pelayanan, berupa jaminan kebersihan yang diberikan retribusi sampah agar masyarakat yang menggunakan layanan ini merasa puas dan terus menerus menggunakan layanan ini.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan sangat memegang peranan penting dalam membangun citra positif bagi sebuah perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa. Semakin baik layanan yang diberikan maka akan berdampak positif bagi pendapatan retribusi daerah. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Penerbit Andi Offiet, 1998), h. 24

<sup>12</sup> Moenir, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap pembinaan Kepegawaian*, (Jakarta: PT. Gunung Agung, 1990 ), h.23

<sup>13</sup> *Ibid*, h 98

### C. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik bisa diartikan juga sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>14</sup>

Pelayanan publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih belum baik atau tidak memuaskan. Di dua puluh provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan dalam pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik, tetapi secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintah yang baik (good governance).<sup>15</sup>

pelayanan publik menurut keputusan menteri pendayaan aparatur negara(PAN) Nomor 25 tahun 2003 adalah segala kegiatan yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Berkaitan dengan pelayanan masyarakat dalam menyongsong era globalisasi pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparat pelayanan dalam menghayati sopan santun

---

<sup>14</sup> Bonar SK, *Manajemen Jasa Pelayanan*, (Jakarta: Rhineka Cipta, 1995) h. 121

<sup>15</sup> Dwiyanto Agus, *Governance and Decentralization*, ( Jakarta : PT. Gramedia, 2002) h.

ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu, perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya.

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparat pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi negara/ pemerintahan untuk mengatur mengendalikan dan mengawasi membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman, tertib, dinamis dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa.

Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/ pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan.

Pelayanan dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau karena itu harus mengandung unsur dasar, sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Mutu proses dari hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Untuk dapat melihat dan merasakan baik tidaknya layanan yang diberikan kepada pelanggan, maka sangat terkait penilaian atau perasaan pelanggan yang biasa disebut kepuasan pelanggan. kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan, pelanggan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Disini terlihat bahwa kepuasan adalah respon permulaan dari konsumen, hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkatan kenikmatan dimana tingkat pemenuhannya bisa lebih atau kurang.<sup>16</sup>

Kepuasan pelanggan adalah sebuah produk/jasa memenuhi atau melampaui harapannya. kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi (kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya).<sup>17</sup>

Pelayanan sebagai upaya untuk membantu, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Keperluan atau sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani dinamakan layanan.

---

<sup>16</sup> Irawan F, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (jakarta: PT. Gramedia, 2002), h. 43

<sup>17</sup> Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2002), h 12

Dalam berperilaku hendaknya petugas pelayanan mempunyai sikap sikap yaitu :

1. Tanggung jawab.

Petugas pelayanan harus bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, dengan menyelesaikannya sampai tuntas dengan baik tanpa menimbulkan masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali masalah tersebut penyelesaiannya berada diluar jangkauannya.

2. Tabah.

Petugas pelayanan harus tabah menghadapi kesulitan-kesulitan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti tidak boleh cepat emosi. Selain itu sikap tabah antara lain, jika terjadi Penumpukan sampah yang sangat berat petugas harus tenang dan meminta bantuan petugas lain.

3. Tenang.

Petugas janganlah mudah panik bila banyak masyarakat yang datang dan minta dilayani dengan baik dan cepat. Berusahalah tetap tenang, sebab dengan kepanikan tidaklah menyelesaikan masalah, tetapi hanyalah menambah kalutnya situasi. Sikap tenang ini antara lain jika masyarakat yang datang untuk dilayani banyak jumlahnya sedangkan jumlah petugas yang ada terbatas, maka harus dihadapi dengan tenang

dimohon menunggu giliran untuk bersabar sesuai dengan urutannya.

4. Rajin.

Kerajinan petugas yang melayani ini sangat diharapkan seperti membaca ulang peraturan dan meneliti kembali buku catatan yang berhubungan dengan tugas pelayanan.

5. Bersungguh-sungguh.

Petugas pelayanan harus bersungguh-sungguh dalam pekerjaannya bekerja penuh perhatian dan ketelitian serta penuh dedikasi walaupun tanpa diawasi oleh atasannya.

6. Pengabdian.

Pengabdian yang sungguh-sungguh dari petugas pelayanan di tempat bekerja akan memajukan tempat bekerja tersebut. Bentuk dari pengabdian ini antara lain, menjaga nama baik kantor tempat bekerja, memelihara peralatan, mematuhi jam kerja dengan baik.

#### **D. Pengertian Retribusi Sampah**

Retribusi adalah pembayaran dari rakyat kepada pemerintah dimana kita dapat melihat adanya hubungan antara balas jasa yang langsung diterima dengan adanya pembayaran retribusi tersebut.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Soeparmoko, *Azas-azas Ilmu Keuangan Negara*, (Yogyakarta: Raja Grafindo, 1999), h. 144

Retribusi juga merupakan pembayaran pemakaian atau karena memperoleh jasa pekerjaan usaha atau milik daerah untuk kepentingan umum atau karena jasa yang diberikan daerah baik langsung maupun tidak langsung.<sup>19</sup>

Adapun ciri-ciri retribusi adalah :

1. Masyarakat menerima balas jasa secara langsung atas pungutan yang dibayarnya.
2. Pemungutannya hanya dapat dipaksakan kepada mereka yang menggunakan fasilitas negara.
3. Objek retribusi hanya mereka yang menggunakan fasilitas negara.
4. Dipungut oleh pemerintah daerah.

Retribusi sampah/ kebersihan adalah pembayaran atas jasa pelayanan persampahan/ kebersihan yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

Retribusi merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah harus dapat dikelola secara optimal oleh daerah sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Untuk mengelolah sumber-sumber tersebut ada beberapa hal yang diperhatikan yaitu :

1. Adanya perencanaan yang tepat
2. Pelaksanaan pemanfaatan secara efisien dan efektif

---

<sup>19</sup> Soemitro Rahmat, *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan Dalam Prospek Otonomi Daerah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2001), h. 153



### 3. Pengawasan atau monitoring.<sup>20</sup>.

Mengenai pelayanan kebersihan dan retribusi sampah telah diatur dalam perda kota Pekanbaru Nomor 4 tahun 2000 tentang retribusi sampah yang isinya yaitu :

- a. Penanganan sampah yakni penyediaan tempat sampah, penyapuan sampah, pengangkutan sampah, pemusnahan sampah, larangan membuang sampah sembarangan.
- b. Retribusi kebersihan/ sampah yaitu tarif kebersihan, tata cara pembayaran, pengurangan, keinginan dan pembebasan retribusi, ketentuan pengawasan dan pengendalian, saksi administers dan ketentuan pidana.

## **1. Tugas dan Tanggung Jawab Petugas dan Pengawas Retribusi Sampah.**

- a. Petugas Kebersihan bertanggung jawab atas kebersihan Jalan, taman/ jalur hijau dan perumahan warga yang meliputi:
  - 1) Ceceran sampah organic (kertas, plastic, puntung rokok)
  - 2) Pasir-pasir di got/selokan terbuka.
  - 3) Potongan dahan / ranting dan sampah di taman
  - 4) Sampah-sampah hasil pembersihan saluran

---

<sup>20</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, (Jogjakarta: UII Pres, 2008)h. 278

- 5) Bangkai binatang
  - 6) Sampah bekas kecelakaan lalu lintas
  - 7) Guguran daun
  - 8) Rumput liar di berm, trotoar dan jalur pemisah jalan
  - 9) Genangan kecil (air)
  - 10) Sampah dari sisa aktifitas tertentu misal: pawai, gerak jalan, kerusuhan, keramaian dan sebagainya.
  - 11) Membersihkan poster & iklan tempel yang tidak berijin di pohon maupun dinding.
  - 12) Pengumpulan sampah rumah tangga dan sampah lainnya ke TPS (Tempat Pembuangan Sampah Sementara) atau di gerobak sampah terdekat.
- b. Pengawas Kebersihan bertanggung jawab :
- 1) Mengawasi petugas kebersihan secara rutin
  - 2) Membantu apabila petugas mengalami kendala / kesulitan dalam melaksanakan tugas.
  - 3) Memberikan/ melakukan briefing kepada petugas kebersihan sebelum dan sesudah melaksanakan tugas (Cara kerja, Penggunaan alat, penyimpanan alat)

- 4) Melakukan absensi terhadap petugas kebersihan ( mencatat, dan melaporkan kepada atasan/supervisor)
- 5) Melakukan plotting/penempatan petugas kebersihan sesuai dengan kebutuhan area berkoordinasi dengan supervisor
- 6) Melakukan evaluasi hasil kerja tim petugas dan membuat rencana kerja.
- 7) Membuat Jadwal kerja petugas kebersihan.
- 8) Membuat laporan kepada supervisor mengenai pelaksanaan kerja (rencana, pekerjaan yang sedang dilaksanakan dan hasil kerja petugas) baik harian,mingguan ataupun bulanan.
- 9) Memberikan motivasi kepada petugas agar melaksanakan tugas dengan disiplin , sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab.

## **2. Sistem Pemungutan Retribusi Sampah**

Pemungutan retribusi kebersihan sampah dilakukan pada tiap – tiap bulan, setiap minggu dan atau setiap hari oleh petugas yang ditunjuk oleh walikota sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas Kebersihan untuk melaksanakan pemungutan retribusi kebersihan baik secara langsung maupun melakukan

kerja sama dengan dinas / instansi lain, perusda, badan usaha swasta yang ditunjuk.

- b. Perusahaan air minum daerah (PDAM) memungut retribusi kebersihan untuk rumah tangga maupun niaga yang berlangganan air minum pada perusahaan daerah air minum kota Semarang.
- c. Kepala Dinas Pengelolaan Pasar memungut retribusi kebersihan sampah dilingkungan pasar di wilayah kota Pekanbaru.
- d. Pemerintah Kelurahan / lembaga masyarakat tingkat kelurahan dibawah koordinasi Camat memungut retribusi kebersihan objek rumah tangga yang tidak berlangganan PDAM, niaga (pertokoan, pabrik, hotel dan lain – lain) dan objek lain yang ditentukan oleh Kepala Dinas Kebersihan Kota Pekanbaru.

### **3. Tarif Retribusi Sampah**

Tingkat penggunaan jasa retribusi sampah diukur berdasarkan jenis dan volume sampah. Dalam hal volume sampah sulit diukur, maka volume sampah dapat ditaksir dengan berbagai pendekatan, antara lain berdasarkan luas lantai bangunan rumah tangga, perdagangan dan industri serta berdasarkan kegiatan usaha di pasar.

Adapun ketetapan besaran retribusi sampah untuk kompleks/ bangunan rumah hunian dan usaha dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Kepala Rumah Tangga setiap rumah atau sepetak rumah hunian  
:  
 - Kelas A                      Rp 5.000,-  
 - Kelas B                      Rp 3.000,-  
 - Kelas C                      Rp 1.000,-
2. Pimpinan Kantor/ Direksi Perusahaan Komplek Bangunan Kantor, Gedung dan sejenisnya baik milik pemerintah maupun milik swasta : Rp 40.000,-
3. Pimpinan Taman Hiburan Komplek Taman Hiburan atau sejenisnya :      Rp 75.000,-
4. Pimpinan Bioskop, Komplek bioskop atau sejenisnya : Rp. 100.000,-
5. Pimpinan Hotel Komplek atau Bangunan Perhotelan :
  - Bintang Empat Keatas      Rp 300.000,-
  - Bintang Tiga                Rp 250.000,-
  - Bintang Dua                Rp 200.000,-
  - Bintang Satu                Rp 150.000,-
  - Melati Tiga                Rp 100.000,-
  - Melati Dua                Rp 75.000,-
  - Melati Satu                Rp 50.000,-
6. Pimpinan, Penginapan, Wisma Komplek atau Bangunan Penginapan, Wisma atau sejenisnya :
  - Kelas A                      Rp 100.000,-

- Kelas B                      Rp 50.000,-
  - Kelas C                      Rp 25.000,-
7. Pimpinan Usaha Perbengkelan Komplek/ Bangunan  
Perbengkelan atau sejenisnya : Rp 100.000,-
  8. Pimpinan Usaha Pengolahan Tepung Gandum dan Kacang  
Kedelai Komplek/ Bangunan Perusahaan roti, mie, tahu dan  
tempe atau sejenisnya Rp 50.000,-
  9. Pimpinan Usaha Pengergajian Kayu Komplek/ Pembangunan  
Pengergajian Kayu atau sejenisnya : Rp 30.000,-
  10. Pimpinan Usaha Perabot Komplek/ Pembangunan Usaha  
Perabot atau sejenisnya Rp 30.000,-
  11. Pedagang Kayu Komplek/ Pembangunan Penjualan Kayu atau  
Sejenisnya : Rp 30.000,-
  12. Pimpinan Usaha Rumah Makan Komplek/ Bangunan Rumah  
Makan, Restoran, Cafe atau sejenisnya :
    - Kelas 1                      Rp 150.000,-
    - Kelas 2                      Rp 100.000,-
    - Kelas 3                      Rp 50.000,-
  13. Pimpinan Usaha Apotik Komplek/ Bangunan Rumah Obat  
Apotik sejenisnya : Rp 50.000,-
  14. Pedagang kendaraan Bermotor Komplek Dialer, Showroom,  
Service Motor atau Sejenisnya:
    - Kelas 1                      Rp 200.000,-

- Kelas 2                      Rp 100.000,-

15. Pimpinan Rumah Sakit, Rumah Bersalin, Klinik, Praktek

Dokter Komplek/ Bangunan Rumah Sakit atau Sejenisnya :

- Besar                      Rp 500.000,-
- Sedang                    Rp 300.000,-
- Kecil                      Rp 200.000,-

16. Pimpinan Wartel, Kiosphone Bangunan Wartel atau Sejenisnya

:

- Besar                      Rp 25.000,-
- Kecil                      RP 15.000,-

17. Pomp Bensin (SPBU) Pembangunan Pomp Bensin atau sejenisnya : Rp 100.000,-

#### **4. Sistem pelayanan retribusi sampah.**

Dalam pelayanan retribusi sampah ini ada sistem yang diterapkan Dinas kebersihan yaitu :

a. Sistem Organisasi dan Manajemen

Sistem pengelolaan sampah yang ada di Kota Pekanbaru menjadi tanggungjawab sepenuhnya Dinas Pekerjaan Umum. Pengelolaan sampah dilaksanakan oleh suatu dinas besar yang bukan hanya mengurus sampah saja, DPU mengelola Bidang Cipta Karya, Bina Marga, Pengairan, Kebersihan dan Pertamanan. Pengelolaan sampah hanya dilaksanakan oleh setingkat sub dinas yaitu Sub Dinas Kebersihan dan Pertamanan.

Organisasi dan manajemen disamping sebagai faktor utama dalam peningkatan daya guna dan hasil guna dalam pengelolaan sampah, juga memiliki peranan dalam menggerakkan, mengaktifkan dan mengarahkan sistem pengelolaan sampah dengan membentuk suatu institusi/organisasi, personalia dan manajemen dalam pelaksanaan pengelolaan sampah. Hal ini terkait dengan suatu kegiatan yang bertumpu pada teknik dan manajemen yang menyangkut aspek-aspek ekonomi, sosial budaya, dan kondisi fisik wilayah kota serta memperhatikan masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Disini pihak dinas kebersihan atau pengelola kebersihan mempunyai tugas memperhatikan dan melakukan penyuluhan kepada masyarakat terutama di perumahan untuk lebih memperhatikan dan bekerjasama dalam menangani masalah sampah, maka dari itu pihak kebersihan wajib menjalani program kebersihan ke perumahan-perumahan yang ada di pekanbaru.

#### b. Sistem Teknik Operasional

##### a) Pengumpulan

Penampungan/ pewadahan sampah adalah suatu proses awal dari sistem pengelolaan sampah, yang dilakukan dengan beberapa pola diantaranya adalah dengan cara :

- a) Pengadaan oleh masyarakat dengan modal bebas
- b) Pengadaan oleh masyarakat dengan model ditentukan oleh pemerintah



- c) Pengadaan oleh pemerintah daerah
- d) Pengadaan dengan swadaya masyarakat

Untuk menunjang keberhasilan operasional pengumpulan sampah, perlu adanya peran serta masyarakat dalam penyediaan pewadahan sampah. Pewadahan tersebut ditempatkan sedemikian rupa, sehingga memudahkan dan cepat bagi para petugas untuk mengambilnya secara teratur. Pola pewadahan di sumber digunakan model pewadahan individual dan komunal umumnya untuk pemukiman di perumahan, dengan menggunakan kontainer dan bak TPS.

Dalam menunjang keberhasilan operasi pengumpulan sampah perlu adanya lokasi penempatan pewadahan yang tepat yang dilakukan oleh pemilik rumah, pewadahan tersebut ditempatkan sedemikian rupa ditempatkan di halaman muka tidak di dalam pagar sehingga memudahkan dan cepat bagi petugas untuk mengambilnya secara teratur.

#### b) Pengangkutan

Pengangkutan sampah dari lokasi pengumpulan atau langsung dari sumber sampah menuju ke tempat pembuangan akhir (Pengangkutan sampah dari *station transfer* ke tempat pembuangan akhir). Proses pemindahan sampah dari TPS ke TPA dengan menggunakan alat angkut, fasilitas transfer dan transport yang umum digunakan di kota – kota.

Sampah-sampah yang telah diangkut oleh mobil armada kebersihan dibawa ke TPA yang berada di Muara Fajar berada di area seluas 9,7 hektare.

#### **E. Islam Tentang Kebersihan**

Islam sebagai agama yang tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan Tuhannya, tetapi juga hubungan manusia dengan sesama makhluk (termasuk lingkungan hidupnya) sebenarnya telah memiliki landasan normatif baik secara implisit maupun eksplisit tentang pengelolaan lingkungan ini.

Islam juga sangat memperhatikan kebersihan lingkungan yang ada di sekitar kita, karena sebagai agama yang menjadi rahmat bagi sekalian alam, Islam tidak akan membiarkan manusia merusak atau mengotori lingkungan sekitarnya. Kebersihan lingkungan itu sendiri akan sangat berpengaruh terhadap keselamatan manusia yang ada di sekitarnya, oleh sebab itu menjaga kebersihan lingkungan sama pentingnya dengan menjaga kebersihan diri.

عَنْ سَعْدِ بْنِ أَبِي وَقَّاصٍ عَنْ أَبِيهِ عَنِ النَّبِيِّ ﷺ : إِنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ يُحِبُّ  
الطَّيِّبَ نَظِيفٌ يُحِبُّ النَّظَافَةَ كَرِيمٌ يُحِبُّ الْكِرَمَ جَوَادٌ يُحِبُّ الْجُودَ  
فَنَظِّفُوا أَفْنِيَّتَكُمْ (رواه الترمذي)

Artinya : “Diriwayatkan dari Sa’ad bin Abi Waqas dari bapaknya, dari Rasulullah saw. : Sesungguhnya Allah SWT itu suci yang menyukai hal-hal yang suci, Dia Maha Bersih yang menyukai kebersihan, Dia Mahamulia yang

menyukai kemuliaan, Dia Maha Indah yang menyukai keindahan, karena itu bersihkanlah tempat-tempatmu” (HR. Tirmizi)<sup>21</sup>

Dalam hadist ini dijelaskan bahwa Allah sangat menyukai kebersihan, kita sebagai umat di dunia ini dianjurkan untuk hidup bersih dan memperhatikan lingkungan disekitar agar terhindar dari kotoran seperti sampah. Dengan hidup sehat dan bersih kita akan terhindar dari berbagai penyakit, dengan demikian kita akan dapat bekerja dan beribadah dengan lancar dalam rangka menunaikan kewajiban kita sebagai hamba Allah yang bertaqwa kepadaNya. Sangat mudah bagi kita mendapatkan petunjuk Allah SWT dan Rasul SAW tentang prinsip-prinsip hidup sehat dan bersih ini.

Dalam hadis yang kedua dinyatakan bahwa kebersihan merupakan sebagian dari iman. Maksudnya adalah, keimanan seseorang akan menjadi lengkap kalau dia dapat menjaga kebersihan. Dengan kata lain, orang yang tidak dapat menjaga kebersihan berarti keimanannya masih belum sempurna. Secara tidak langsung hadis ini menandakan bahwa kebersihan bagi umat Islam merupakan sesuatu yang sangat penting untuk diterapkan.

Manusia mempunyai kewajiban untuk ikut serta dalam kegiatan-kegiatan kemasyarakatan, sebab manusia adalah makhluk sosial. Salah satu kegiatan kemasyarakatan yang harus didukung bersama adalah menjaga lingkungan agar tetap bersih. Akan tetapi hal itu sulit terwujud jika setiap anggota masyarakat tidak terbiasa menjaga kebersihan. Dengan perkataan lain,

---

<sup>21</sup> Muhammad Faiz Al Math, *1100 hadist Terpilih*, (Jakarta: Gema Insani, 1974), h. 311

kebersihan lingkungan baru akan dapat di wujudkan bila setiap pribadi juga membiasakan diri untuk mewujudkannya. Dengan demikian kebersihan pribadi memberikan pengaruh penting bagi perwujudan lingkungan masyarakat yang bersih.

Dalam sebuah hadits shahih yang diriwayatkan dari Jabir bin Abdillah *radhiyallahu 'anhu*, Rasulullah *Shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda, “Jika makanan salah satu kalian jatuh maka hendaklah diambil dan disingkirkan kotoran yang melekat padanya, kemudian hendaknya di makan dan jangan di biarkan untuk setan”

Dari hadist ini dapat digambarkan bahwa yang namanya sampah harus diambil dan disingkirkan jangan sampai sampah tersebut menjadi banyak dan akan mengganggu. Termasuk yang terjadi di lingkungan tempat tinggal bahwa sampah yang akan menumpuk apabila tidak diangkut dan dikelola akan membuat resah.

Dari Aisyah r.a, Rosululloh SAW bersabda : Islam itu agama yang bersih, maka hendaknya kamu menjadi orang yang bersih, sesungguhnya tidak akan masuk surga kecuali orang-orang yang bersih (H.R.Tobroni)

Hadist ini menjelaskan bahwa Islam adalah agama yang bersih dan mencintai kebersihan, sebagai umat Islam kita harus menerapkan hidup bersih terutama di lingkungan tempat tinggal. Dengan hidup bersih kita akan terhindar dari penyakit dan dampak dan dampak yang diakibatkan oleh

sampah. Maka dari itu menjaga kebersihan lingkungan akan berdampak baik bagi kehidupan kita.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan**

Pelayanan retribusi sampah sangat memberikan dampak yang besar bagi kebersihan kota, setiap harinya para pekerja kebersihan baik dari pihak pemerintah daerah ataupun swasta membersihkan, mengangkut dan menyapu sampah-sampah yang berserakan. Begitu pula yang dilakukan para kebersihan yang beroperasi di perumahan-perumahan di Kecamatan Tampan, mereka melakukan pengangkutan sampah yang telah dihasilkan masyarakat untuk selanjutnya dibawa ke Tempat Pembuangan Akhir (TPS).

Pelayanan retribusi sampah dari pihak kelurahan/ kecamatan bisa membantu pendapatan daerah, dengan membayar retribusi sampah maka akan menambah pendapatan daerah yang selanjutnya akan digunakan untuk kepentingan kemajuan pelayanan ini untuk menambah sarana dan prasarana seperti bak sampah, angkutan sampah, dan mengoperasikan retribusi sampah dengan baik yang seperti mana dijelaskan oleh Pak Azwar.<sup>22</sup>

Dalam pengertian pelayanan retribusi sampah lebih diartikan sebagai pembayaran/ pungutan terhadap pelayanan persampahan/ kebersihan yang telah diberikan pemerintah daerah untuk masyarakat demi menjaga kebersihan. Retribusi sampah ini sangat besar pengaruhnya terhadap

---

<sup>22</sup> Azwar (sekretaris), *Wawancara*, Kelurahan Simpang Baru Pekanbaru 7 januari 2013

masyarakat, dimana dengan adanya retribusi sampah ini masalah sampah yang ada di perumahan akan mudah diatasi.

Adapun tujuan retribusi sampah ini adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pembuangan sampah, dengan adanya retribusi sampah, masyarakat tidak perlu menimbun atau membakar sampah yang telah dihasilkan karena pihak atau pekerja retribusi sampah akan segera mengangkut dan membawanya jauh dari pemukiman masyarakat.

Pengangkutan retribusi sampah di Kecamatan Tampan ada dilakukan oleh pihak pemerintah dan pihak swasta (pribadi). Pengangkutan yang dilakukan oleh pihak pemerintah yang ditangani oleh kelurahan beroperasi di perumahan yang dekat dari jalan raya yang mudah dijangkau sedangkan perumahan yang jauh dari jalan raya dan sulit dijangkau ada beberapa alternatif pelayanan kebersihan yang dilakukan diantaranya adanya pihak swasta yang terkait baik pribadi ataupun lembaga yang langsung menangani masalah sampah.

Pengangkutan sampah yang dilakukan oleh pihak kelurahan ataupun kecamatan sebagaimana yang dijelaskan oleh pak sukri ditangani oleh LPM (Lembaga Pemberdayaan masyarakat) yang langsung melakukan kerjasama dengan pihak swasta yang menyediakan tenaga kerja kebersihan yaitu CV. Karya Mandiri yang beroperasi di wilayah perumahan yang dekat dari jalan raya seperti perumahan yang ada di jalan Taman Karya, Kualu, Purwodadi,

dan rajawali yang beradius 1 KM dari jalan utama. Dimana peran serta LPM menyediakan armada dan peralatan pengangkutan sampah.<sup>23</sup>

Sedangkan pengangkutan sampah yang dilakukan oleh pihak swasta yang ditangani secara pribadi oleh RW/ RT setempat langsung mencari pihak yang bersedia ataupun menawarkan diri untuk memberikan pelayanan kebersihan. Dimana sistem pembayarannya pun berbeda tergantung kesepakatan antara ke dua belah pihak. Seperti mana yang dijelaskan oleh Pak Bambang yang menjelaskan bahwa di perumahannya menggunakan jasa pribadi yang tidak bekerjasama dengan pihak kelurahan dimana pihak tersebut yang langsung menangani masalah sampah di perumahan warganya.<sup>24</sup>

Perumahan yang tidak dimasuki oleh pihak retribusi sampah dari kecamatan/ kelurahan dikarenakan jauhnya lokasi perumahan yang dituju dan jumlah armada yang tidak mencukupi. maka dari itu perumahan-perumahan yang jauh dari jalan utama tersebut memilih melakukan kerjasama dengan pihak swasta yang terkait dan berurusan langsung dengan pihak tersebut tanpa adanya hubungan kerjasama dengan pihak kelurahan/ kecamatan yang dijelaskan oleh pak Azwar<sup>25</sup>

Dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah atau swasta masyarakat sangat terbantu dalam menangani masalah sampah. Sebagaimana ungkapan yang diberikan ibu Dewi yang menyatakan bahwa

---

<sup>23</sup> *Ibid*

<sup>24</sup> Bambang (RW), *Wawancara*, RW 07 Perumahan Nuansa Residence , Kecamatan tampan 23 Januari 2013

<sup>25</sup> *Op.cit* Azwar (Sekretaris Kelurahan Simpang Baru)



dia merasa terbantu dengan adanya retribusi sampah ini, pelayanan ini sudah 2 tahun memasuki perumahan tempat dia tinggal.<sup>26</sup>

Beberapa masyarakat mengakui bahwa pelayanan retribusi sampah ini sangat membantu mereka dalam mengatasi masalah sampah, untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini.

#### PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEBERADAAN RETRIBUSI SAMPAH

Tabel IV 1

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Baik	80	100%
2	Cukup	-	-
3	Kurang baik	-	-
Jawaban		80	100%

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

Pada tabel di atas menunjukkan persepsi masyarakat terhadap keberadaan layanan retribusi sampah sangat baik dengan jumlah 80 orang atau 100%. Dimana dalam hal ini masyarakat sangat membutuhkan bantuan dari pihak kelurahan/ kecamatan atau pihak swasta dalam menangani masalah sampah.

Dalam sistem kerja pengangkutan sampah yang dilakukan baik dari pihak pemerintah daerah ataupun swasta ada yang dijemput pada pagi hari, siang dan malam, hal ini tergantung jarak perumahan yang akan mereka

---

<sup>26</sup> Dewi (Masyarakat Perumahan Nuansa Residence), *Wawancara*, Kecamatan Tampan 17 November 2012.

kunjungi. Karena pengangkutan sampah ini dilakukan bergiliran terkadang perumahan yang lebih dekat yang akan didahulukan ataupun sebaliknya. Adapun waktu pemungutan retribusi sampah oleh petugas retribusi sampah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**WAKTU PEMUNGUTAN SAMPAH OLEH PETUGAS  
RETRIBUSI SAMPAH**

**TABEL IV 2**

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Pagi	15	19%
2	Siang	60	75%
3	Malam	5	6%
Jawaban		80	100%

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa pemungutan sampah oleh pegawai retribusi sampah dilakukan pada pagi hari dengan Jumlah 15 orang atau sekitar 19% lalu yang menjawab siang hari ada 60 orang atau 75% dan yang menjawab malam hari ada 5 orang atau sekitar 6%.

Penjemputan yang dilakukan pada siang hari lebih banyak berkisar dari jam 1 sampai jam 5 sore, penjemputan pada siang hari sangat baik dilakukan karena aktifitas dalam menghasilkan sampah oleh masyarakat terutama ibu-ibu rumah tangga yang baru selesai menyelesaikan kegiatan dapur bisa membuang sampahnya dengan segera.

Dalam pengangkutan sampah baik pagi, siang ataupun malam kebanyakan masyarakat tidak mempersalahkannya asalkan sampah yang mereka hasilkan dapat ditangani dengan cepat sebelum sampah tersebut mengalami penumpukkan dan menimbulkan aroma tidak sedap.

Dalam pengangkutan sampah banyak masalah yang dihadapi pihak retribusi sampah. Yang mana diungkapkan oleh Pak Said bahwa beberapa hari ini kegiatan pengangkutan sampah mengalami kendala keterlambatan dalam pengangkutan, dimana terkadang pegawai retribusi sampah hanya mengangkut sampah sekali seminggu. Hal ini akan mengakibatkan penumpukkan sampah.<sup>27</sup>

Tabel berikut ini akan menunjukkan persepsi masyarakat terhadap sesering apa pegawai retribusi sampah dalam melakukan penjemputan sampah dan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEGIATAN PENGANGKUTAN  
SAMPAH OLEH PEGAWAI RETRIBUSI SAMPAH**

**TABEL IV 3**

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sering	32	40%
2	Kadang-kadang	48	60%
3	Tidak ada	-	-
Jawaban		80	100%

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

---

<sup>27</sup> Pak Said (Masyarakat Perumahan PMKI Suka Karya), *Wawancara*, Kecamatan Tampan 20 November 2012

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kegiatan pengangkutan sampah oleh pegawai retribusi sampah sering dilakukan sebanyak 32 orang atau sekitar 40%, sementara yang mengatakan kadang-kadang sebanyak 48 orang atau sekitar 60% dan mengatakan tidak ada dilakukan sebanyak 0%

Responden yang menjawab pengangkutan sampah yang dilakukan kadang-kadang kebanyakan pelayanan yang diberikan langsung dari pemerintah daerah melalui kejasama dari pihak kecamatan/ kelurahan.. Responden mengatakan bahwa akhir-akhir ini pegawai retribusi sampah kadang-kadang dalam kegiatan pengambilan sampah di perumahan, terkadang hanya sekali dalam seminggu yang dikemukakan oleh ibuk erni.<sup>28</sup>

Sebagaimana ungkapan yang diberikan oleh pak Azwar selaku sekretaris Kelurahan Simpang baru yang meyakini bahwa pelayanan retribusi sampah mengalami kendala dalam pengangkutannya hal ini disebabkan keterbatasan armada pengangkutan yang ada di kecamatan rata-rata sudah tua dan berumur diatas 10 tahun namun sekarang ini kami sudah mengusulkan kepada pemko pihak untuk penambahan armada agar penanganan sampah bisa lebih maksimal.<sup>29</sup>

Namun dari pihak retribusi sampah langsung yaitu supir yang mengangkut armada sampah penulis mendapatkan jawaban bahwa keterlambatan pengangkutan sampah ini terjadi karena adanya pengaruh dari

---

<sup>28</sup> Erni (Masyarakat Perumahan Nuansa Residence), *Wawancara*, Kecamatan Tampan 15 November 2012.

<sup>29</sup> *Op.cit* Azwar (Sekretaris Kelurahan Simpang Baru)

besarnya gaji yang mereka dapati kurang memuaskan yang mengakibatkan mereka tidak semangat dan serius dalam menangani masalah sampah ditambah kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak kelurahan terhadap sistem kerja pelayanan retribusi sampah.

Dari pernyataan diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa baik dari pihak kecamatan ataupun pekerja retribusi sampah harus sama-sama bekerjasama dengan baik dan saling terbuka agar masalah sampah dapat teratasi dengan baik dan benar.

Dalam akad perjanjian dari pihak kelurahan/ kecamatan sebagaimana yang dijelaskan oleh Pak Ahsan selaku ketua RW bahwa dari pernyataan pihak kelurahan beliau mendapatkan pernyataan bahwa seharusnya pengangkutan sampah dilakukan 2 kali seminggu namun kenyataannya penjemputannya hanya sekali seminggu terkadang dalam seminggu tidak ada.<sup>30</sup>

Sedangkan pada akad perjanjian yang melakukan kerjasama dengan pihak swasta (pribadi) sebagaimana yang dijelaskan pak Bambang beliau menyepakati langsung dengan pihak swasta tersebut, dimana pengangkutannya dilakukan 3 kali seminggu dari kenyataan sebenarnya yang di pertegas oleh beliau pihak swasta ini memang rutin melakukan penjemputan yang telah disepakati namun terkadang ada juga keterlambatan pengangkutannya tapi tidak sering.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Ahsan (RW), *Wawancara*, RW 05 Perumahan Taman Karya , Kecamatan taman 23 Januari 2013

<sup>31</sup> *Op.cit* Bambang (Ketua RW 07 Perumahan Nuansa Residence)

Dari pernyataan ketua RW diatas yang pelayanan diberikan oleh pihak yang berbeda penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta/ pribadi lebih baik dari pada pihak pemerintah daerah melalui kecamatan/ kelurahan.

Dengan masalah keterlambatan seperti ini akan mengakibatkan sampah akan menumpuk dan keterlambatan dalam penjemputan nya, penulis memberikan alternatif pertanyaan kepada responden “Apabila terjadi keterlambatan dalam pengambilan sampah kemanakah anda membuangnya” yang bisa dilihat pada tabel berikut ini :

#### ALTERNATIF PEMBUANGAN SAMPAH APABILA TERJADI KETERLAMBATAN

TABEL IV 4

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Meletakkan di depan rumah sampai pihak retribusi sampah mengambilnya.	60	75%
2	Menimbun/ membakarnya sendiri	12	15%
3	Membuang ke tempat lain	8	10%
Jawaban		80	100%

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

Dari tabel diatas menunjukkan alternatif pembuangan sampah apabila terjadi keterlambatan bahwa 60 responden atau 75% menjawab penjelasan pertama dengan meletakkan di depan rumah sampai pihak retribusi sampah

mengambilnya, 12 responden atau 15% menimbun atau membakarnya sendiri dan 8 responden atau 10% membuang ke tempat lain.

Sebagaimana ungkapan yang diberikan Buk said yang menyatakan bahwa apabila terjadi penumpukan sampah yang diakibatkan keterlambatan penjemputan maka sampah tersebut akan dia letakkan di depan rumah, terkadang sampah tersebut akan menimbulkan kebusukan dari bekas sampah rumah tangga yang dia hasilkan.<sup>32</sup>

Atas keterlambatan penjemputan sampah yang dilakukan pihak retribusi sampah akan berdampak terhadap sampah yang menumpuk tersebut, di antaranya akan menimbulkan aroma yang tidak sedap dan kebersihan di daerah sekitar, ataupun masyarakat akan membakarnya yang berdampak pada pencemaran udara.

Dalam melakukan kegiatan retribusi sampah ini, harus ada fasilitas yang memadai agar sampah bisa terangkut dengan baik seperti bak sampah atau TPS. TPS ini sangat berperan dalam penampungan sampah sebelum dilakukan pengangkutan oleh pihak retribusi sampah. Dengan adanya TPS sampah-sampah yang dibuang akan terkumpul dengan baik.

Begitupun peran TPS di lingkungan rumah warga, dengan adanya TPS sampah-sampah yang dihasilkan masyarakat bisa terkumpul dengan baik dan tidak mengakibatkan pencemaran dimana-mana. Sebagaimana akan dijelaskan pada tabel berikut :

---

<sup>32</sup> santi (Masyarakat Perumahan Nuansa Residence), *Wawancara*, Kecamatan Tampan 20 November 2012.

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP FASILITAS PENAMPUNGAN  
SEBELUM DILAKUKAN PENJEMPUTAN SAMPAH

TABEL IV 5

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Ada	15	19%
2	Kurang	10	12%
3	Tidak ada	55	69%
Jawaban		80	100%

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

Dari tabel di atas diketahui bahwa kebanyakan responden menjawab fasilitas penampungan sebelum dilakukan penjemputan sampah tidak ada sebanyak 55 responden atau 69% , ada sebanyak 15 responden atau 19% dan kurang ada sebanyak 10 responden atau 12%.

Tempat penampungan sampah (TPS) kebanyakan tidak ada dibuat di depan rumah, masyarakat lebih memilih meletakkan sampah begitu saja di depan rumah tanpa ada penampungan. Hal ini sangat berdampak tidak baik karena sampah yang diletakkan di depan rumah tanpa ada penampungan akan membuat sampah tersebut berserakan dan mengganggu kenyamanan di daerah sekitar. Alangkah lebih baiknya TPS disediakan oleh masyarakat ataupun pihak retribusi sampah. Karena TPS ini sangat membantu dalam penanganan sampah dan akan membantu dalam pengangkutan sampah.

Dalam pengangkutan sampah peran serta pegawai yang bekerja dalam pengangkutan sampah, sangat besar dimana mereka yang mengangkut sampah



ini bekerja mengangkut dan membawa sampah ke tempat penampungan akhir (TPA) sebelum di lakukan pengolahan. Jumlah pekerja tersebut tergantung terhadap sampah yang akan diangkut apabila sampah tersebut banyak maka akan dilebihkan pegawai yang beroperasi. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**JUMLAH PEGAWAI YANG LANGSUNG DATANG DALAM  
PENGANGKUTAN SAMPAH**

**TABEL IV 6**

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	1-2 orang	34	42%
2	3-4 orang	46	58%
3	Lebih dari 4	-	-
Jawaban		80	100%

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

Disini terlihat rata-rata pegawai retribusi sampah yang langsung datang memungut sampah ada 3-4 orang sebanyak 46 atau 58% responden lalu yang menjawab 1-2 orang sebanyak 34 orang atau 42% dan lebih dari 4 sebanyak 0%..

Banyaknya pegawai atau pekerja yang mengangkut sampah ini tergantung berapa besar sampah yang diangkut dan berapa banyak perumahan yang akan dimasuki. Seperti yang dijelaskan pak sukri yang menyatakan banyak nya pegawai yang memasuki perumahan warga tergantung dengan

banyaknya rata-rata sampah yang akan diangkut dan seberapa banyak perumahan yang akan mereka masuki.<sup>33</sup>

Begitu juga dengan banyaknya armada yang memasuki perumahan tergantung dengan berapa banyaknya sampah yang akan diangkut. Yang dijelaskan pada tabel berikut :

#### JUMLAH ARMADA YANG BEROPERASI DALAM PENGANGKUTAN SAMPAH

TABEL IV 7

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	1	80	100%
2	2	-	-
3	Lebih dari 2	-	-
Jawaban		80	100%

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

Dari tabel di atas terlihat bahwa armada pengangkutan sampah hanya 1 angkutan setiap harinya dengan persentase 100%, hal ini juga tergantung dengan banyaknya sampah di sekitar rumah warga, apabila 1 angkutan tidak muat mengangkut sampah maka akan akan diturunkan lebih dari 1 angkutan.

Pelayanan sangat memegang peranan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan citra positif dalam pelayanan retribusi sampah. Semakin baik pelayanan maka akan menimbulkan kepuasan yang akan di

---

<sup>33</sup> *Op.cit* Azwar (Sekretaris Kelurahan Simpang Baru)

rasakan pelanggan. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya yang diberikan pihak retribusi sampah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dapat diukur dengan cara kerja yang dilakukan setelah masyarakat tersebut merasakan pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan kecewa, apabila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan cukup puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas.<sup>34</sup>

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu:

1. tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan
2. kinerja pemberi pelayanan didalam memberikan pelayanannya.

Sebagaimana data dibawah ini yang akan dijelaskan tentang kepuasan pelanggan terhadap kegiatan retribusi sampah dalam melaksanakan

---

<sup>34</sup> Sugito Hadi, “*mengukur kepuasan pelanggan*”, artikel diakses pada 02 November 2012 dari [http:// www. Apache. Org/ licences/ license-2.0](http://www.Apache.Org/licences/license-2.0)

kebersihan lingkungan yang dilakukan oleh petugas retribusi sampah yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM KEGIATAN  
RETRIBUSI SAMPAH**

**TABEL IV 8**

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Puas	15	19%
2	Cukup puas	28	35%
3	Kurang puas	37	46%
Jawaban		80	100

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh retribusi sampah dengan jumlah 15 responden atau 19%, lalu cukup puas 28 responden atau 35% dan kurang puas 37 atau 46% responden.

Dari tabel tersebut responden yang menjawab kurang puas lebih banyak yang kebanyakan yang terjadi dialami oleh perumahan yang pengelolaan sampahnya dilakukan oleh pihak retribusi dari kecamatan/ kelurahan dari pada sangat puas dan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak reribusi sampah harus mengoptimalkan kerjanya dalam memuaskan pelanggan nya dengan cara lebih meningkatkan cara kerja dan mengatur sistem pengoperasian retribusi sampah dengan baik.

Apabila layanan jasa yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas layanan tersebut dianggap sebagai kualitas

yang baik, dan sebaliknya apabila kualitas layanan yang diterima dan dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan buruk. Baik dan buruknya kualitas layanan dilihat dari sudut pandang pelanggan, bukan pada penyedia jasa. Maka dari itu untuk memberikan kepercayaan dan kepuasan pelanggan pihak retribusi sampah harus meningkatkan sistem kerja yang diberikan.

Dalam meningkatkan suatu pelayanan sangat dibutuhkan pembiayaan yang stabil, dimana dengan pembiayaan yang cukup maka suatu usaha akan bekerja dengan baik. Dari itulah untuk meningkatnya dan kualitas pelayanan retribusi sampah, pihak retribusi sampah harus memegang kepercayaan masyarakat dengan kualitas yang diberikan sehingga retribusi yang diberikan masyarakat akan teralisasi dengan baik dan masyarakat akan rutin melakukan pembayaran.

Pembayaran retribusi yang di bayar masyarakat akan menopang pertumbuhan retribusi sampah, dengan pembayaran ini akan menciptakan sistem dan cara kerja yang baik termasuk penambahan sarana dan prasarana pengangkutan sampah sampai dengan pembayaran gaji retribusi sampah. Selanjutnya akan dijelaskan kerutinan pembayaran retribusi sampah yang di lakukan masyarakat apakah selama ini masyarakat perumahan di Kecamatan Tampan rutin melakukan pembayaran retribusi sampah setiap bulannya yang akan dijelaskan pada tabel berikut ini :

PERSEPSI KERUTINAN MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN  
IURAN RERTRIBUSI SAMPAH

TABEL IV 9

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Ya	80	100%
2	Kadang-kadang	-	-
3	Tidak	-	-
Jawaban		80	100%

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

Dari tabel diatas menggambarkan bahwa keseluruhan responden dengan 100% persentase rutin dalam pembayaran iuran retribusi sampah, 0% Kadang-kadang dan 0% Tidak.

Dalam pembayaran iuran retribusi sampah masyarakat perumahan yang ada di Kecamatan Tampan rutin membayarnya. Sebagaimana ungkapan yang diberikan Ibuk Sukma, bahwa ia rutin melakukan pembayaran retribusi sampah setiap bulannya, ia berpendapat iuran ini akan menopang kegiatan retribusi sampah apabila iuran ini tidak dilakukan maka kegiatan retribusi sampah tidak berjalan dengan baik.<sup>35</sup>

Dengan adanya kerutinan masyarakat dalam melakukan pembayaran iuran retribusi sampah maka dari itu pihak retribusi sampah harus mengoktimalkan kegiatannya dan menangani masalah sampah di masyarakat dengan serius, agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga.

---

<sup>35</sup> Sukma (Masyarakat Perumahan Nuansa Residence 2), *Wawancara*, Kecamatan Tampan 15 November 2012.

Dalam pemungutan iuran retribusi sampah ada beberapa versi baik kerjasama dari pihak kecamatan/ kelurahan atau pihak swasta terkait. Pihak yang menangani retribusi dari kecamatan/ kelurahan Sebagaimana ungkapan yang diberikan Ibuk Sukma bahwa ia melakukan pembayarannya langsung ke loket PDAM sekaligus membayar iuran air bersih hal ini sangat memudahkan nya dalam melakukan pembayaran.<sup>36</sup>

Namun ada juga pemungutan melalui kerjasama dengan kecamatan/ kelurahan dilakukan dengan sistem pemungutan langsung ke rumah melalui perantara RW/ RT setempat yang selanjutnya akan disetor ke pihak kecamatan. Sebagaimana yang di ungkapkan Ibuk Upik, bahwa Hal ini sangat membantu warga karena warga tidak perlu susah-susah langsung datang ke loket pembayaran, dengan menunggu di rumah pembayaran bisa dilakukan.<sup>37</sup> Sedangkan sistem pembayaran melalui pihak swasta/ pribadi juga melalui perantara RW/ RT setempat yang selanjutnya akan disetor ke pihak pengelola tersebut.

Sebagaimana yang dijelaskan bahwa pembayarannya ada langsung dilakukan ke loket pembayaran dan ada juga yang langsung di pungut ke rumah. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

---

<sup>36</sup> *Ibid.*

<sup>37</sup> Upik (Masyarakat Perumahan Nuansa Residence 2), *Wawancara*, Kecamatan Tampan 23 November 2012

## TEMPAT PEMBAYARAN IURAN RETRIBUSI SAMPAH

TABEL VII 10

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Menyetor langsung ke loket pembayaran/ PDAM	15	19%
2	Dipungut saat mendapat pelayanan di kelurahan/ kecamatan	-	-
3	Dipungut kerumah oleh petugas dari kelurahan/ kecamatan	65	81%
Jawaban		80	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden membayar retribusi sampah dengan sistem dipungut langsung ke rumah oleh petugas dari kelurahan/ kecamatan dengan frekuensi 65 responden, 15 responden menyetor langsung ke loket pembayaran dan 0% dipungut saat mendapatkan pelayanan.

Hal ini terlihat bahwa demi kemudahan pelanggan pihak kelurahan/ kecamatan langsung memungut iuran retribusi sampah tersebut ke rumah-rumah demi kemudahan pelanggan namun pembayarannya juga bisa dilakukan langsung ke loket pembayaran yang telah ditentukan.

Dalam pembayaran iuran retribusi sampah yang dilakukan oleh pihak kelurahan/ kecamatan sebagaimana yang dijelaskan oleh Pak Ahsan bahwa besarnya pembayaran jasa retribusi langsung ditentukan oleh pihak kelurahan dan berapa bagian dari RW juga langsung ditentukan oleh orang kelurahan tergantung kesepakatan bersama. Dalam retribusi ini dikenakan Rp. 7.000,-



pada masing-masing Kepala Keluarga (KK) dalam sebulan bisa mendapatkan berkisar Rp. 4.000.000,- dari keseluruhan RT sebelum di setor akan dipotong untuk kepentingan bersama yaitu upah jasa bagi warga yang membantu pemungutan sampah ke rumah warga sekitar Rp.700.000,- dari keseluruhan RT, serta kas untuk RW. Jadi jumlah yang akan disetor ke kelurahan berkisar Rp. 3.000.000,-<sup>38</sup>

Sedangkan iuran retribusi sampah yang menggunakan jasa pihak swasta/ pribadi sebagaimana yang jelaskan oleh Pak Bambang bahwa dalam retribusi ini warganya dikenakan Rp.15.000,- jumlah pembayaran masing-masing KK ini sudah masuk kedalam biasa yang dikeluarkan untuk mengupah jasa pengutipan salah satu warga yang dipercaya oleh RT setempat jumlah pada masing-masing KK dalam sebulan bisa mendapatkan berkisar Rp. 6.000.000,- diluar biaya yang akan dikeluarkan untuk kepentingan pengutipan ke rumah-rumah warga dan selanjutnya akan diberikan oleh pihak swasta tersebut.<sup>39</sup>

Selanjutnya akan dijelaskan tentang apakah ada sanksi yang diberikan oleh pihak kelurahan/ kecamatan apabila ada warga yang tidak membayar iuran retribusi sampah yang dituangkan dalam angket dibawah ini:

---

<sup>38</sup> *Op.cit* Ahsan (RW 05 Perumahan Taman Karya)

<sup>39</sup> *Op.cit* Bambang (Ketua RW 07 Perumahan Nuansa Residence)

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP SANKSI YANG DIBERIKAN  
APABILA ADA WARGA YANG TIDAK MEMBAYAR IURAN  
RETRIBUSI SAMPAH

TABEL IV 12

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Ada	68	85%
2	Tidak ada	-	-
3	Ragu-ragu	12	15%
Jawaban		80	100%

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa 68 responden menjawab ada sanksi yang diberikan pihak kelurahan, 12 responden menjawab ragu-ragu dan 0% menjawab tidak ada.

Dari angket diatas dan wawancara penulis dengan beberapa orang responden. Seperti yang dikemukakan oleh ibuk yati. Pelanggan yang tidak mau membayar dengan sanksi berupa ketegasan yaitu sampah di hasilkan pelanggan tersebut tidak lagi di pungut oleh pihak retribusi sampah.<sup>40</sup>

Dalam pelayanan retribusi sampah ini sebagaimana penjelasan yang diberikan Pak Sukri yang menyatakan tidak ada paksaan yang dilakukan Dinas Kebersihan hanya saja apabila ada masyarakat yang tidak berpartisipasi dalam pembayaran retribusi sampah ini, maka sampah yang dihasilkan masyarakat tersebut tidak lagi diangkut oleh pihak retribusi sampah.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Yati (Masyarakat Perumahan Nuansa Residence), *Wawancara*, Kecamatan Tampan 17 November 2012.

<sup>41</sup> *Op.cit* Sukri (Seksi Kebersihan Lingkungan).

Dalam pembayaran iuran retribusi sampah tidak ada sanksi yang begitu tegas, hanya saja dibutuhkan kesadaran masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang diberikan pemerintah dan untuk kemajuan pelayanan pasti dibutuhkan biaya dalam pengangkutan retribusi sampah ini. Maka dari itu dibutuhkan partisipasi dari masyarakat untuk membayar demi kemajuan retribusi sampah ini.

Demi kemajuan retribusi sampah sangat dibutuhkan partisipasi dan kesadaran masyarakat, peran serta masyarakat dalam kemajuan suatu pelayanan yang diberikan pemerintah sangat diharapkan. Dengan adanya dukungan dan partisipasi masyarakat maka pelayanan tersebut akan berjalan dengan baik karena pelayanan dari pemerintah merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, masyarakatlah yang akan memanfaatkannya.

Kesadaran masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menjaga kebersihan lingkungan. Bukan pihak retribusi sampah saja yang harus memperhatikan tetapi masyarakat juga. Dengan adanya kesadaran dari masyarakat maka masalah kebersihan lingkungan akan mudah diatasi. Adapun peran serta masyarakat seperti melakukan kegiatan gotong royong yang bisa dilihat pada tabel di bawah ini :

KEGIATAN RUTIN MASYARAKAT DALAM  
MEMPERHATIKAN LINGKUNGAN

TABEL IV 13

No	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Ada	24	30%
2	Jarang	46	58%
3	Tidak ada	10	12%
Jawaban		80	100%

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

Dari tabel di atas menggambarkan bahwa kegiatan gotong royong oleh warga jarang dilakukan dengan 46 responden atau 58%, Ada dilakukan dengan jawaban 24 responden dan Tidak ada dilakukan dengan persentase 10..

Demi kebersihan suatu lingkungan masyarakat sangat dibutuhkan peran serta orang-orang yang berada di lingkungan tersebut, seperti kegiatan gotong royong. Kegiatan seperti ini umum dilakukan oleh masyarakat, banyak sekali dampak yang akan dimunculkan dalam kegiatan ini seperti kebersihan di lingkungan akan tetap terjaga dan akan menumbuhkan kesadaran masyarakat mengenai kebersihan.

Sebagaimana ungkapan yang diberikan Ibu siska, bahwa ia mengatakan gotong royong sangat jarang dilakukan oleh warga di lingkungan tempat dia tinggal.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Siska (Masyarakat Perumahan Nuansa Residence), *Wawancara*, Kecamatan Tampan 17 November 2012

Masyarakat di perkotaan memang sangat jarang sekali melakukan kegiatan gotong royong, hal ini diakibatkan faktor kesibukan masyarakat tersebut atas pekerjaan yang mereka lakukan. Namun bagaimana pun demi kebersihan dan keamanan lingkungan, kegiatan seperti ini harus dilakukan ditambah dengan adanya dukungan dari RT/ RW atau pemuda disana yang menggerakkan warga untuk melakukan kegiatan gotong royong.

Peran serta Pemerintah atau pihak yang menangani seperti pihak kecamatan juga sangat dibutuhkan dalam hal ini, dimana dengan adanya partisipasi pemerintah dalam melakukan penyuluhan kebersihan kepada masyarakat yang langsung turun ke perumahan warga untuk menjelaskan langsung tentang kebersihan dan dampak yang akan diakibatkan oleh sampah. Untuk mengetahui peran serta pihak kelurahan/ kecamatan dalam melakukan penyuluhan ke masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut :

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PERAN PIHAK  
KELURAHAN/ KECAMATAN DALAM MELAKUKAN  
PENYULUHAN KE MASYARAKAT**

Tabel IV 14

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ada	-	-
2	Kurang	6	8%
3	Tidak ada	74	92%
Jawaban		50	100%

Hasil Data: *Olahan dari angket.*

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa 92% responden menjawab tidak ada pihak kelurahan/ kecamatan secara langsung memberikan penyuluhan kepada masyarakat, 8% menjawab kurang dan Ada dengan persentase 0%.

Dalam mengenai upah gaji yang diberikan seharusnya pemerintah daerah harus memperhatikannya kembali, apakah para pekerja puas dengan gaji yang diberikan. Melihat keadaan yang terjadi di Kecamatan Tampan bahwa selama ini para pekerja retribusi sampah kurang puas terhadap upah gaji yang diberikan yang tidak sesuai dengan apa yang mereka kerjakan.

Pihak kelurahan/ kecamatan juga harus ikut serta dan langsung turun ke warga untuk memberikan arahan atau penyuluhan mengenai kesadaran dan penanganan sampah. begitu pula dengan adanya pengawasan kerja yang dilakukan pemerintah daerah kepada para pekerja retribusi sampah agar pelayanan ini dapat berjalan dengan baik.

## **B. TINJAUAN EKONOMI ISLAM TERHADAP PELAYANAN RETRIBUSI SAMPAH DALAM MENINGKAT KEBERSIHAN.**

Ekonomi Islam memiliki sifat dasar sebagai ekonomi rabbani dan insani. Disebut ekonomi rabbani karena sarat dengan arahan dan nilai-nilai Ilahiah. Lalu ekonomi Islam dikatakan memiliki dasar sebagai ekonomi insani karena system ekonomi ini dilaksanakan dan ditujukan untuk kemakmuran manusia.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Mustafa Edwin Nasution, dkk, *Pengantar Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2007), cet. 2, h. 12

Dalam membahas perspektif ekonomi Islam, ada satu titik awal yang harus benar-benar kita perhatikan yaitu: “ekonomi dalam Islam itu sesungguhnya bermuara kepada *akidah Islam*, yang berumber dari syari’atnya. Ini baru dari satu sisi. Sedangkan dari sisi lain ekonomi Islam bermuara pada *Al-Qur’an* dan *As-Sunnah Nabawiyah* yang berbahasa Arab.”<sup>44</sup>

Islam adalah suatu agama yang tidak sempit terhadap perubahan dan perkembangan zaman artinya segala perubahan dan perkembangan itu dapat diakomodir dengan catatan kesemuanya itu tidak bertentangan dengan syariat. Allah menciptakan manusia dengan suatu sifat saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya, tidak seorangpun yang dapat menguasai seluruh apa yang diinginkan. Tetapi manusia hanya dapat mencapai sebahagian yang dihajatnya itu.<sup>45</sup>

Pelayanan menurut Islam adalah suatu keharusan yang pengeperasiannya sesuai dengan prinsip syariah agar suatu pelayanan disuatu perusahaan lebih terarah maka pihak perusahaan mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam Islam. Islam juga menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimal.<sup>46</sup>

Dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan baik pemerintah maupun para pekerjanya harus memberikan pelayanan yang baik. Begitu pula

---

<sup>44</sup> *Ibid*, h. 15

<sup>45</sup> Yusuf Qardawi, “*Norma Dan Etika Ekonomi Islam*”, (Jakarta: Gema Insani Press, 1997), h. 86.

<sup>46</sup> Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: PT : Gramedia Pustaka, 1999), cet. Ke-1, h, 96

dengan hak ataupun kewajiban pemerintah kepada para pekerja harus diseimbangi seperti memuaskan para pekerja terhadap pembayaran upah kerja yang diberikan. setiap pekerja juga harus bertanggung jawab dan berlaku *ikhshan*, yang artinya pegawai harus bisa memberikan pelayanan dengan baik, cepat, optimal dan tuntas kepada pelanggannya, sehingga pelanggan tersebut merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis islami. Rasulullah mengatakan, “*Saidul Kaum Khalimuhum* (pengurus atau pengusaha adalah pelayan bagi costumernya).” Karena itu sikap melayani, cepat, maksimal mestilah menjadi bagian dari kepribadian bagi semua pegawai dalam bekerja.<sup>47</sup>

Baik Al-Quran maupun Hadist telah memberikan resep tertentu dalam masalah sikap dan merekomendasikannya untuk kebaikan perilaku dalam masalah pekerjaan, seorang pegawai muslim diharuskan untuk berperilaku dalam pekerjaan mereka sesuai dengan yang dianjurkan Al-Quran dan Sunnah. tanggung jawab, ikhlas dan cepat tanggap adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan dalam pekerjaan dan ini merupakan dasar dari jiwa melayani(servis). Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang tinggi, dan bahkan mencakup semua sisi hidup manusia.

Orang yang beriman diperintahkan untuk sopan, peduli untuk melayani orang lain, dan bersahabat dengan pelanggan nya. Rasulullah telah

---

<sup>47</sup> *Ibid*, h 591



mengkatagorikan bahwa orang yang beriman adalah orang yang senantiasa bersahabat dengan orang lain dan orang lainpun mudah bersahabat dengannya, dalam salah satu hadist, rasulullah bersabda, “*Semoga Allah memberikan rahmat Nya kepada orang yang murah hati/ sopan pada saat menjual, membeli atau saat dia menuntut haknya.*”<sup>48</sup>

Ciri-ciri orang yang bekerja dengan sistem kerja islami tampak pada sikap dan prilaku dalm kehidupan sehari-hari yang dilandasi oleh keyakinan yang sangat mendalam bahwa bekerja itu ibadah dan berprestasi itu indah. Dalam pelayanan retribusi sampah ini lah baik pemerintah maupun pekerja harus mengoktimalkan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut senantiasa memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani.

Adapun sikap pemerintah dan para pekerja dalam konsep Ekonomi Islam adalah :

#### 1. Bertanggung Jawab

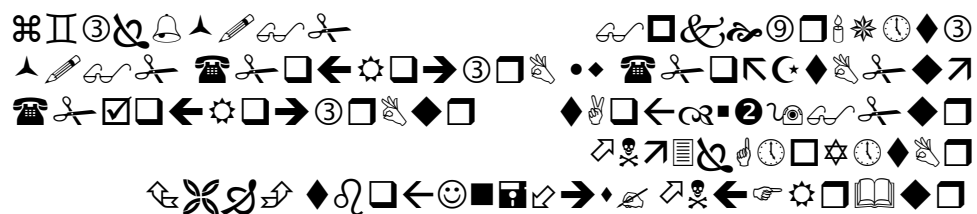
Bertanggung jawab dapat didefenisikan sebagai sikap dan tindakan seseorang di dalam menerima sesuatu sebagai amanah dan penuh rasa tanggung jawab dalam bekerja. Mempersepsi pekerjaan sebagai amanah yang harus ditunaikan dengan penuh kesungguh-sungguhan yang pada akhirnya melahirkan keyakinan bahwa itu ibadah.

---

<sup>48</sup> Muhammad Syakira Sula, *Asuransi Syariah (Life an and General)*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), h. 56

Bertanggung jawab juga diartikan sebagai suatu usaha yang diamanahkan kepadanya yang harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar tidak menimbulkan kekecewaan terhadap orang yang dilayaninya.<sup>49</sup>

Menunaikan amanah dengan sebaik-baiknya merupakan ciri-ciri orang yang profesional, karena orang yang profesional itu adalah orang yang mengerti apa arti tanggung jawab. Dalam menjalankan pelayanan retribusi sampah ini para pegawai harus mempunyai sikap tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan, memberikan jasa kebersihan merupakan pegangan bagi setiap pegawai. Sebagaimana Allah berfirman pada Al-Qur'an surat Al-Anfal (8): ayat 27 yang berbunyi:



*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.*

Dalam hal ini para pemerintah harus bertanggung jawab kepada pekerjaanya dalam memperhatikan cara kerja ataupun memenuhi hak-hak mereka. Dalam pembahasan ini dijelaskan bahwa dalam menangani retribusi sampah pihak pemerintah daerah harus ikut serta dalam melakukan pengawasan kerja terhadap para pegawai retribusi sampah, agar pelayanan

<sup>49</sup> Yatimin Abdullah, *Studi Akhlak Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2007) h. 104

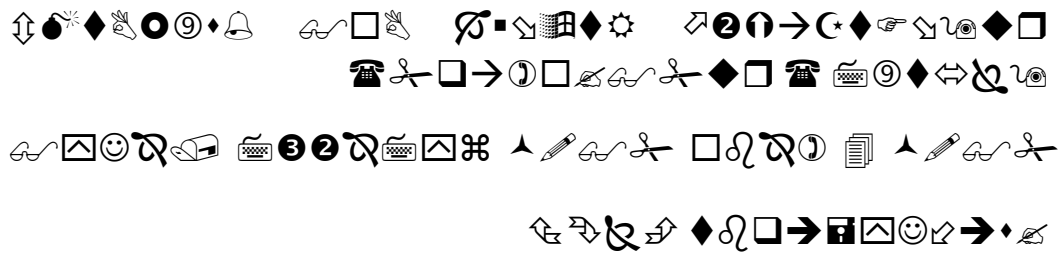
yang diberikan dilakukan dengan baik. Begitupun dengan kewajiban pemerintah dalam menyeimbangi gaji terhadap kerja yang diberikan oleh pegawai agar para pegawai bekerja dengan semangat.

Begitu pula dengan para pegawai/ pekerja retribusi sampah, ayat ini menegaskan bahwa dalam menjalankan hidup ini jangan mempunyai sifat mengkhianati amanat-amanat yang dipercayai kepadamu, sebagaimana pemerintah atau Dinas Kebersihan Pekanbaru mempunyai keinginan atau misi agar kota pekanbaru selalu bersih dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam menangani kebersihan. Melalui pegawai atau pekerja kebersihan inilah semua akan bisa terwujud, dan yang selalu dipegang bahwa pemerintah telah memberikan amanat supaya memberikan pelayanan yang baik.

## 2. Menghargai Waktu

Seorang yang berperilaku kerja Islami sangat menghargai betapa berharganya waktu, satu detik saja berlalu takkan mungkin lagi kembali. Di dalam Al-Quran diajarkan agar setiap muslim memperhatikan dirinya dan mempersiapkan hari esok sebagaimana Allah berfirman pada Al-Quran surat Al-Hasy(59) ayat 18 yang berbunyi :





“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”<sup>50</sup>

Selain itu ajaran Islam juga menganggap pemahaman terhadap pentingnya menghargai waktu ini adalah sebagai indikator keimanan dan ketaqwaan seseorang. Bagi orang yang mampu mengelola waktu dengan baik maka akan memperoleh optimalisasi dalam pekerjaannya, dalam pelayanan retribusi sampah sifat menghargai atau tepat waktu harus dimiliki oleh pegawai. Dengan bersifat seperti ini ketepatan dalam pengangkutan sampah akan berlangsung dengan baik. Tepat waktu dalam pengambilan sampah akan berdampak sangat baik terutama pelanggan tidak akan merasa kecewa dan sampah tidak akan mengakibatkan penumpukan yang berdampak pada bauk yang tak enak pada sampah tersebut.

### 3. Istiqamah

Seorang pekerja yang baik memiliki sikap konsisten (Istiqamah) dalam bekerja dan memperjuangkan apa dari tujuan pekerjaan yang

<sup>50</sup> Ma'aruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syari'ah*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 129

dilakukannya. Ia taat azas dan mempertahankan prinsip serta komitmennya dalam menghadapi tantangan dalam pekerjaannya.

Dalam pelayanan yang diberikan oleh para pegawai retribusi sampah, mereka harus mempunyai sikap yang konsisten terhadap pekerjaan yang dilakukannya, bagaimana tujuan Dinas Kebersihan yang melandasi pada prinsip pelayanan yang baik serta memberikan kepuasan terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Melalui pegawai dan para pekerja ini lah semua prinsip akan terwujud serta sistem kerja yang dibuat juga baik.

Istiqamah juga karakter yang melekat pada jiwa setiap orang sejati yang memiliki semangat dalam bekerja demi memenuhi hasil yang maksimal. Dengan hasil yang maksimal maka pelayanan retribusi sampah ini akan beroperasi dengan baik dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan ini akan merasa puas..

#### 4. Ikhlas

Ikhlas artinya bersih, murni dan tidak terkontaminasi dengan sesuatu yang mengotori. Orang yang ikhlas dalam bekerja memandangkan tugasnya sebagai pengabdian sebagai amanah yang harus dilakukan dan dilaksanakan secara profesional. Ikhlas bukan hanya berdasarkan bagaimana cara melaksanakan pekerjaan yang baik, tetapi juga ikhlas dalam membentuk kepribadian yang didasarkan pada sikap yang<sup>51</sup> bersih.

---

<sup>51</sup> *Ibid*

Dalam keikhlasan tersimpan pula suasana hati yang rela bahwa yang dilakukannya demi kebaikan dan untuk menunaikan amanah dengan sebaik-baiknya. Dengan sikap Ikhlas yang ditanamkan oleh seorang pekerja akan memberikan dampak yang baik terhadap hasil pekerjaan yang diberikannya. Kepuasan akan terpancar pada dirinya ataupun orang yang dilayani nya.

Dalam retribusi yang dilakukukan oleh pemerintah terhadap pelayanan sampah atau kebersihan penulis menyimpulkan bahwa dalam hal retribusi Islam membolehkan asalkan mendatangkan kemaslahatan, karena dalam retribusi ini penulis melihat adanya keuntungan timbal balik antara pihak retribusi sampah dan pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang didapat oleh pelanggan akan memberikan keuntungan seperti kebersihan, dan tidak ada salahnya para pelanggan memberikan upah atau tarif terhadap pelayanan yang diberikan demi kemajuan pelayanan tersebut.

Oleh karena itu, konsep pelayanan dalam Ekonomi Islam harus diterapkan oleh pegawai atau pekerja retribusi sampah Pekanbaru. Karena penulis melihat bahwa adanya ke tidak puasan oleh pelanggan perumahan yang ada di Kecamatan Tampan terhadap pelayanan yang diberikan selama ini. Maka dari itulah para pekerja retribusi sampah harus menanamkan konsep Islam dalam bekerja, dengan adanya pegangan yang diberikan dalam Islam maka akan mengoptimalkan pekerjaan yang akan dilakukannya sehingga akan memberikan dampak yang baik dan juga kepuasan oleh para pelanggan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari analisis dan pembahasan hasil penelitian di atas, kajian Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan retribusi sampah dalam meningkatkan kebersihan di perumahan Kecamatan Tampan kurang baik terutama pelayanan yang dilakukan langsung oleh pihak kelurahan. Hal ini dikarenakan sampah yang dihasilkan masyarakat sering terjadi keterlambatan pengangkutan yang dilakukan oleh pihak pekerja retribusi sampah. keterlambatan yang dilakukan disebabkan faktor ketidak puasan para perkerja terhadap gaji yang diterima dari pihak pemerintah daerah maka dari itu membuat para pekerja tidak serius menangani masalah sampah.
2. Pelayanan retribusi sampah dalam meningkatkan kebersihan ditinjau dalam Ekonomi Islam, belum memberikan hasil yang optimal. Di dalam pelayanan Ekonomi Islam harus memperlihatkan sikap tanggung jawab, tepat waktu, istiqamah dan ikhlas dalam bekerja yang seharusnya dilakukan oleh pemerintah daerah maupun para pekerja. Maka dari itu pihak pemerintah daerah maupun para pekerja retribusi sampah harus menanamkan sikap melayani yang dianjurkan dalam Islam.

## **B. Saran**

Dari uraian di atas , ada beberapa saran menurut penulis yang perlu dipertimbangkan:

1. Kepada pihak retribusi sampah hendaklah memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada masyarakat agar menimbulkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Kepada pemerintah daerah setempat sebaiknya memperhatikan kembali keluhan dan hak para pekerja retribusi sampah agar penanganan masalah sampah dilakukan dengan benar.
3. Kepada masyarakat agar supaya memberikan dukungan dan bantuan terhadap pelayanan retribusi sampah agar pelayanan ini berjalan dengan baik.
4. Bagi kalangan akademis yang akan melanjutkan penelitian ini, diharapkan mampu menjelaskan pelayanan retribusi sampah yang sebenarnya agar dalam pelaksanaannya tidak merugikan orang banyak.



## DAFTAR PUSTAKA

Alim, Yusmin, Dr. Ir. *Lingkungan dan Kadar Iman Kita*, Jakarta; Hidayatullah, 2006

Azwar Adiwarman, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, Jakarta PT Raja Grafindo Persada, 2008

Bonar SK, *Manajemen Jasa Pelayanan*, Jakarta: Rhineka Cipta, 1995

Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahnya*, Bandung : Al-Ma'rif

Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Penerbit Andi Offiet, 1998

Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM, 2002

Harahap, A, dkk. 1997. *Islam dan Lingkungan Hidup*. Jakarta; Yayasan Swarna Bhumi, 2007

Irawan F, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia, 2002

Ma'aruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syari'ah*, Jakarta: Graha Imu, 2010

Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, Jakarta: PT : Gramedia Pustaka, 1999

Muhammad Syakira Sula, *Asuransi Syariah (Life an and General)*, Jakarta: Gema Insani, 2004

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006

Mustafa Edwin Nasution, dkk, *Pengantar Eksklusif Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana, 2007

Riyadi Slamet, 1986. *Pengantar Kesehatan Lingkungan*. Surabaya; usaha nasional karya indah, 2008

Soemitro Rahmat, *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan Dalam Prospek Otonomi Daerah*, Jakarta: Raja Grafindo, 2001

Soeparmoko, *Azas-azas Ilmu Keuangan Negara*, Yogyakarta: Raja Grafindo, 1999

Sumantri, Arif Dr.H.*Kesehatan Lingkungan dan Perspektif Ekonomi Islam*  
Jakarta:Kencana,2010

Yatimin Abdullah, *Studi Akhlak Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2007

Yusuf Qardawi, *"Norma Dan Etika Ekonomi Islam"*, Jakarta: Gema Insani Press, 1997